



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jukka Korri & Petra Metsälä

---

## Maasta toiseen

Suomalaiseen yhteiskuntaan asettuminen, kulttuurisensitiivisyys ja palveluiden merkitys Seinäjoen seudun maahanmuuttajien kokemana

Opinnäytetyö  
Kevät 2022  
Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Jukka Korri & Petra Metsälä

Työn nimi: Maasta toiseen - Suomalaiseen yhteiskuntaan asettuminen, kulttuurisensitiivisyys ja palveluiden merkitys Seinäjoen seudun maahanmuuttajien kokemana

Ohjaaja: YTT, Yliopettaja Tiina Hautamäki

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 62

Liitteiden lukumäärä: 4

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä Seinäjoen ja sen lähialueelle muuttaneiden maahanmuuttajien kokemuksia muuttamisen eri osa-alueilta, kulttuurisensitiivisyydestä kohtaamisissa ja palveluissa, sekä näkökulmia palveluiden kehittämistä kulttuurisensitiivisemmäksi. Tarkoituksena oli saada laajaa näkökulmaa maahanmuuttajilta erilaisista taustoista, jotta opinnäytetyön tuloksia voitaisiin hyödyntää kehittämistyössä. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä MONI-infon kanssa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kootaan maahanmuuttoon liittyvää käsitteistöä ja tarkastellaan maahanmuuttajien kanssa tehtävää työtä sekä kulttuurisensitiivisyyttä ja yksilökeskeistä työtettä. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja aineiston keruu tapahtui teemahaastatteluina. Haastatteluaineisto kerättiin seitsemältä eri taustoista tulleelta maahanmuuttajalta, jotka asuvat Seinäjoella tai sen lähialueilta. Haastattelupohja rakennettiin työn tutkimuskysymysten pohjalta. Tutkimuskysymykset tarkentuivat haastatteluiden jälkeen. Haastattelut pidettiin syksyllä 2021. Analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia. Analysoidut vastaukset jaettiin tutkimuskysymysten mukaisesti, minkä jälkeen kaikki olennaisimmat vastaukset tutkimuksen kannalta nostettiin esille tulososiossa.

Opinnäytetyön tutkimustuloksista tuli ilmi, että maahanmuuttajien kokemukset asettumisesta olivat pääosin positiivisia. Suurin osa koki kotoutuneensa hyvin. Varsinkin läheisen tuki oli vaikuttavana tekijänä kotoutumisen onnistumisessa. Merkittäviä kulttuurishokkeja ei ollut koettu. Kukaan haastateltavista ei mieltänyt itseään täysin suomalaiseksi, mutta joihinkin suomalaisen kulttuurin tapoihin ja piirteisiin samaistuttiin. Kulttuuri-identiteetin kokemus oli enemmistöllä muotoutunut kahden tai useamman kulttuurin piirteistä. Kielitaito mainittiin merkittävänä tekijänä niin arkielämässä kuin palveluissakin. Kokemukset sensitiivisyydestä kohtaamisissa olivat hyviä. Muutamia ikävämpiä tapauksia nousi kuitenkin myös esille. Sensitiivisyyden kannalta isoin epäkohta oli kielitaito ja kommunikointi, etenkin palveluissa. Palveluiden kehittämiseen nousi ideoita informaation löytämisen helpottamiseksi ja monikulttuurisuuden merkitystä painotettiin niin kulttuuriymmärryksen kuin monikulttuurisen työtiimin kannalta.

<sup>1</sup> Asiasanat: maahanmuuttaja, asettuminen, kulttuurisensitiivisyys, palvelut, kehittäminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Social Services

Author/s: Jukka Korri & Petra Metsälä

Title of thesis: From a country to another – Settling in Finnish society, cultural sensitivity and significance of services experienced by immigrants living in Seinäjoki area

Supervisor: Tiina Hautamäki, PhD, Principal Lecturer

Year: 2022

Number of pages: 62

Number of appendices: 4

---

The aim of this thesis is to gather experiences on moving to Seinäjoki area, cultural sensitivity in encounters and services, and perspectives for services improvements towards cultural sensitivity from immigrants. The target was to get a wide field of view from immigrants of different backgrounds, so that the results can be used for development. This thesis was made in collaboration with MONI-info.

The theoretical part includes terms linked to immigration, working with immigrants, cultural sensitivity, and individualistic work model. This thesis is qualitative research, and the research material was collected via focused interviews. The research material was gathered from seven individual interviews with immigrants living in Seinäjoki area. The interview was structured based on the thesis' research questions. These questions were then improved based on the answers. The interviews were held in autumn 2021. Content analysis was used as the analysis method. The analyzed answers were divided by the research questions, and the most relevant answers for the research were highlighted in the 'Result' part of the thesis.

Immigrants' experiences of settling in Finland were mainly positive. The majority felt they had integrated well. Especially support from the immediate circle was one of the most significant factors for the success of integration. There were not any significant culture shocks mentioned. None of the interviewees felt fully Finnish, but they could relate to some aspects of Finnish culture. Experience of culture identity formed from two or more different cultures within the majority of the interviewees. Language skills in everyday life and in services were mentioned as a significant factor in integration. Experiences on sensitivity in meetings were mainly positive, though a couple of unpleasant examples were brought up. The biggest problems regarding to sensitivity were language skills and communication, especially in services. Ideas for services improvements were brought up as accessibility to information, and the importance of multiculturalism on understanding cultures.

<sup>1</sup> Keywords: immigrant, settling, cultural sensitivity, services, development

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo .....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 MAAHANMUUTTAJAT JA KOKEMUKSET .....	9
2.1 Maahanmuuton määrittelyä .....	9
2.2 Maahanmuuttajat Suomessa .....	10
2.3 Maahanmuuttajan leima ja erilaisuus .....	12
2.4 Maahanmuuttajan ajatusmaailma .....	14
2.5 Kielen tärkeys .....	15
3 MAAHANMUUTTAJIEN KANSSA TEHTÄVÄ TYÖ ERI SEKTOREILLA.....	16
3.1 Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ .....	16
3.2 Viranomaistyö valtiollisella tasolla .....	17
3.3 Kuntatason maahanmuuttajatyö .....	17
3.4 Kolmas sektori ja hankkeet .....	18
3.5 Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ Seinäjoella ja lähikunnissa .....	19
4 KULTTUURISENSITIIVISYYS JA YKSILÖKESKEISYYS MAAHANMUUTTAJIEN KANSSA TEHTÄVÄSSÄ TYÖSSÄ .....	21
4.1 Kulttuurisensitiivinen työote .....	21
4.2 Monikulttuurisen ohjauksen malleja .....	22
4.3 Yksilökeskeinen työote .....	24
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	27
5.1 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimustehtävät .....	27
5.2 Yhteistyötahomme MONI-info .....	28
5.3 Laadullinen tutkimus .....	29
5.4 Aineistona maahanmuuttajien yksilöhaastattelut .....	31
5.5 Analyysitapana aineistolähtöinen sisällönanalyysi .....	31
5.6 Eettisyys ja luotettavuus .....	33
6 TULOKSET .....	35

6.1	Maahanmuuttajien kokemuksia muuttoprosessista .....	35
6.2	Maahanmuuttajien kokemuksia asettumisesta .....	36
6.3	Suomen kielen opiskelu ja kielitaidon nykytilanne .....	38
6.4	Kielitaidon tärkeys Suomessa .....	40
6.5	Kulttuuritaustan huomioiminen ja kulttuurisensitiivisyyden kokemuksia .....	41
6.6	Palveluiden kulttuurisensitiivisyys.....	44
6.7	Palveluiden kehittäminen .....	45
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	49
7.1	Maahanmuuttajien kokemuksia maahan muuttamisesta .....	49
7.2	Kulttuurisensitiivisyys maahanmuuttajien kokemana.....	50
7.3	Palveluiden kulttuurisensitiivisen ja yksilökeskeisen työtteen kehittäminen .....	51
8	POHDINTA.....	54
	LÄHTEET .....	58
	LIITTEET .....	62

## **Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo**

Kuvio 1. Väestö syntyperän, syntymaan ja kielen mukaan 2020 (Tilastokeskus, i.a.). .....	11
Kuvio 2. Esimerkki sisällönanalyysin luokittelusta.....	32
Kuva 1. Kehittämissideoita.....	52

# 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tutkimme maahanmuuttajien kokemuksia Suomeen muuttamisesta, millaista on kulttuurisensitiivisyys sosiaalialalla maahanmuuttajien kokemana ja miten maahanmuuttajien kulttuurisensitiivistä ja identiteettikeskeistä työtettä voidaan kehittää sosiaalialalla. Opinnäytetyömme yhteistyötaho on Seinäjoella toimiva MONI-info.

Valitsimme tutkimusaiheemme sen ajankohtaisuuden vuoksi, sillä monikulttuurinen yhteiskunta on yleistymässä nopeaa vauhtia. Viime vuosina Suomen väestönkasvun ylläpitäjänä on toiminut maahanmuutto, sillä syntyvyys on matalalla tasolla (Valtioneuvosto, 2021). Aiheen ajankohtaisuuden lisäksi oma kiinnostuksemme asiaan vaikutti aiheen valintaan. Maahanmuuton taustojen lisäksi opinnäytetyössä käsitellään kulttuurisensitiivisyyttä niin kohtauksissa kuin palveluissakin, sekä kuinka käytäntöjä voitaisiin kehittää.

Kuka on suomalainen? Ulkomaalaislaissa (301/2004) määritellään ulkomaalaiseksi henkilöksi ihminen, joka ei ole Suomen kansalainen. Yksilön kokemus voi kuitenkin olla moniulotteisempi, kuin hänen viralliset määritelmänsä. Siihen vaikuttavia tekijöitä on lukemattomia, ja niidenkin painoarvo vaihtelee yksilökohtaisesti. Myös muiden ihmisten mielipiteet voivat vaikuttaa henkilön kokemukseen kuulumisesta. Saukkonen (2020, s. 18) toteaa, että kotoutuminen voi kestää usein vuosiakin, jopa joillain osa-alueilla vuosikymmeniäkin. Moni voi kokea olevansa jollakin tapaa vieras maassa, vaikka on asunut siellä miltei koko elämänsä vanhuuteen asti. Opinnäytetyössä avaamme maahanmuuttajien kokemuksia asettumisesta haastatteluaineiston avulla erilaiseen teorian tietoon nojaten.

Tässä työssä käsittelemme myös kieltä ja sen merkitystä asettumisessa. Kielen opettaminen maahanmuuttajille on suomalaisessa kotouttamispolitiikassa yksi ensiaskelista (Saukkonen, 2020, s. 42). Vaikka ei oman maansa kotouttamispolitiikasta tietäisikään paljon, ajattelee keski-ikäinen uuden kielen oppimisen olevan olennainen asia toiseen maahan muutettaessa ja sen takia monelle ihmiselle kieli voikin olla ylitsempääsemätön este uuteen maahanmuuttamisessa. Kielitaito voi vaikuttaa suuresti esimerkiksi sopivien työpaikkojen löytämiseen ja sosiaalisten suhteiden rakentamiseen. Vuonna 2014 joka viides ulkomaalaistaustainen Suomessa koki osaavansa suomea tai ruotsia äidinkielen tasoisesti, mutta noin neljäsosa piti kielitaitoansa aloittelijan veroisena (Nieminen ym., 2015, s. 44). Voiko maahanmuuttaja kokea itsensä kotoutuneeksi tai jopa mahdollisesti suomalaiseksi, vaikka kielitaito ei olisi lähellä natiivin tasoa?

Kulttuurisensitiivinen työote linkittyy kulttuuriseen kompetenssiin, joka tarkoittaa osaamisen käsitettä. Kulttuurinen kompetenssi on kaikkien eri kulttuuritaustojen, ja niitä edustavien ihmisten kunnioitusta, sekä yhteiskunnassa syrjimättömän ilmapiirin vaalimista ja edistämistä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2021b). Palveluissa kulttuurinen kompetenssi tarkoittaa niiden järjestämistä, saavutettavuutta ja saatavuutta siten, että jokaisen ihmisen erilaiset tarpeet otetaan huomioon eri taustoista riippumatta. Kulttuurinen kompetenssi ammattilais-työssä sisältää erilaisten kulttuurien tuntemuksen, tiedostamisen, taidot ja kohtaamisen. Tärkeää on omien kulttuuristen arvojen ja tapojen tiedostaminen, ja niiden peilaaminen toisten kulttuurien arvoihin ja tapoihin. Kulttuurinen kompetenssi antaa pohjaa kulttuurisensitiiviselle työlle ja työotteelle.

Sosiaali- ja terveysalan palvelut tarvitsevat jatkuvaa kehitystä, jotta ne pysyvät vastaamaan muuttuvien asiakasryhmien muuttuviin tarpeisiin. Kananoja (2012) kertoo kehittämistyön voivan tapahtua esimerkiksi yksittäisen työntekijän oman työn arvioinnilla, ja sen avulla omien työskentelymallien kehittämisellä. Työyksiköissä ja organisaatioissa kehitystyö voi myös olla yksi työtehtävistä. Yksilön ja organisaatioissa tehtävän kehitystyön lisäksi vanhojen mallien muutos voi tapahtua erilaisten tutkimusten kautta. Tutkimukset voivat olla esimerkiksi korkeakoulujen oppimäärään sisältyviä opinnäytetöitä tai pro gradu- tutkielmia, tai erillisen tutkimusryhmän rahoituksen saanut tutkimus. Opinnäytetyössämme kolmas tutkimuskysymys liittyy palveluiden kehittämiseen maahanmuuttajien näkökulmasta. Palveluiden kehittämisessä olennaista on kuulla kokemuksia palveluita käyttäviltä ja niiltä, keille ne on suunnattu. Työssämme yhtenä tarkoituksena on kerätä näkökulmia ja ideoita maahanmuuttajilta, jotta palveluja voitaisiin kehittää käyttäjäystävällisemmäksi.



## 2 MAAHANMUUTTAJAT JA KOKEMUKSET

Tässä osiossa eritellään käsitteitä maahanmuuttoon liittyen, esimerkiksi erilaisia taustoja maahanmuuton takana. Osiossa on tilastoja maahanmuuttajien määrästä Suomessa sekä Etelä-Pohjanmaalla. Keskeisenä aiheena käsittelemme myös kokemusta maahan muuttamisesta, esimerkiksi ajatusmaailman muutosten kautta.

### 2.1 Maahanmuuton määrittelyä

Maahanmuuttoon liittyy paljon käsitteitä. Käsitteillä selitetään maahanmuuton syitä, esimerkiksi pakolainen ja turvapaikanhakija. Maahanmuuttoon liittyy yksilöllisiä syitä, joten kaikki maahanmuuttajat eivät ole samanlainen iso massa.

Saukkonen (2020, s. 22) kertoo maahanmuuttajien käsitteiden erittelyn tärkeydestä. Maahanmuuttajista saatetaan puhua yhtenä ryhmänä, maahanmuuttajia ovat henkilöt, jotka ovat maahan muuttaneita. Saukkonen kuitenkin korostaa sitä, kuinka tärkeää on yksilöidä, ke-nestä puhutaan maahanmuuttajiin liittyvässä keskustelussa. Erilaisissa tutkimuksissa, kotoutumista edistävässä politiikassa, erilaisissa tarjottavissa palveluissa, sekä yhteiskunnallisessa keskustelussa tarkoitetaan maahanmuuttajilla kontekstista riippuen erilaisia ihmisryhmiä, joilla on erilaiset taustat maahanmuuttoon.

Ulkomaalaisella tarkoitetaan Suomessa oleskelevaa henkilöä, jolla ei ole Suomen kansalaisuutta (Räty, 2002, s. 11). Esimerkiksi vaihto-oppilaat ja muualta tulleet opiskelijat sekä turistit ovat usein tilapäisesti oleskelevia, ja näin ollen ulkomaalaisia.

Maahanmuuttaja on yleiskäsite, joka tarkoittaa henkilöä, joka on muuttanut maasta toiseen (Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL), 2021a). Suomessa käsitteestä puhuttaessa viitataan henkilöön, joka on syntynyt ulkomailla (Räty, 2002, s. 11). Maahanmuuttajalla tarkoitetaan Suomessa pysyvästi asuvia henkilöitä, jotka ovat tulleet erilaisten taustojen kautta Suomeen. Erilaisia syitä voi olla esimerkiksi avioliitto, työ, paluumuutto tai pakolaisasema. Ulkomaalais-taustaisella voidaan myös viitata maahanmuuttajaan, mutta käsitteellä voidaan tarkoittaa myös henkilöä, jonka vanhemmat ovat syntyneet ulkomailla, ja henkilö itse on syntynyt Suomessa (Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL), 2021a).

Pakolaisilla tarkoitetaan ulkomaalaisia henkilöitä, joilla on jonkin perustellun aiheen, kuten uskonnon, alkuperän, poliittisen mielipiteen tai kansallisuuden vuoksi pelko joutua vainotuksi (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2021a). Pakolaisasema annetaan henkilölle, kun hän saa joltain valtiolta turvapaikan tai jos UNHCR katsoo hänen olevan pakolainen.

Kiintiöpakolaiset ovat pakolaisia, jotka YK:n pakolaisasiain päävaltuutettu UNHCR katsoo pakolaiseksi (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2021a). Myös kansainvälisen suojelun tarpeessa oleva toisesta maasta Suomeen tuleva katsotaan kiintiöpakolaiseksi. Kiintiöpakolaisten määrä päätetään eduskunnassa perustuen valtion talousarvioon. Turvapaikanhakijoilla tarkoitetaan henkilöitä, jotka hakevat oleskelulupaa toisesta valtiosta perustuen kansainvälisen suojelun tarpeeseen.

Käsitteiden osaaminen ja ymmärtäminen on keskeistä maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Jotta asiakkaalle voidaan tarjota hänelle kuuluvia palveluita, on maahan muuttamisen syyt tärkeä tietää. Palveluissa maahan muuttamisen taustan lisäksi on kuitenkin olennaista kohdata asiakas yksilönä, eikä vain taustansa kautta.

## **2.2 Maahanmuuttajat Suomessa**

Koska maahanmuuton käsitteisiin kuuluu myös paluumuutto, on se ollut monena eri ajanjaksona suuremmassa merkityksessä verrattuna muista maista kotoisin olevien maahanmuuttoon (Martikainen ym., 2013, s. 33). Ennen 90-lukua Suomen maahanmuuttohistoriaa on tutkittu tilastollisesti harvakseltaan ja vain tietyissä rajoissa. Ulkomaalaisten määrä on laskettu virallisesti ensimmäistä kertaa 20-luvulla. Määräksi saatua lukua, 24 500 ihmistä, on pidetty liian vähäisenä määränä. 1900-luvulla ulkomaalaisten määrät Suomessa ovat kuitenkin pysyneet vähäisinä ja nousivat ennätyslukuihin vasta 90-luvulla. Pääosin Suomen maahanmuuttajat ovat kerääntyneet kaupunkialueille (Häkkinen & Mattila, 2011, s. 11).

Suomi on Euroopan muihin maihin verrattuna paljon nopeampi toimimaan ja tekemään maahanmuuttomyönteisiä päätöksiä (Saukkonen, 2020, s. 68). Systemaattinen kotouttamispolitiikka nousi nopeasti keskiöön 90-luvulla lisääntyneen maahanmuuton johdosta. Kotouttamisen periaatteet ja rakenteet saatiin ottamalla mallia muista Euroopan maista, ja se on pysynyt tasapainoisena. Suomen kotouttamispolitiikassa on erityistä muihin Pohjoismaihin verrattuna se, kuinka Suomen kotouttamissuunnitelma on suunnattu muillekin kuin pakolaisille ja turvapaikanhakijoille (mts. 75).

Suomessa pakolaistaustaisiksi katsotaan kiintiöpakolaiset ja oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat, jotka ovat saaneet kansainvälisen suojelun perusteella oleskeluluvan Suomessa (Saukkonen, 2020, s. 23). Viimeisen kuuden vuoden aikana turvapaikkahakemuksia jätettiin noin 60 700, joista myönteisiä päätöksiä oli 23 300 ja kielteisiä 26 443 (Maahanmuuttovirasto, 2022). Suomi on vuonna 2020 sitoutunut ottamaan 850 kiintiöpakolaista ja vuonna 2021 puolestaan 1050 kiintiöpakolaista (Maahanmuuttovirasto, i.a.). Vuodelle 2022 on suunniteltu 1500 kiintiöpakolaispaikkaa (Harjumaa, 2021).

Suomessa maahanmuuttajan määrittely on yksinkertaista, eli oletko syntynyt ulkomailla vai et. Nykyään on kuitenkin parempi erotella maahanmuuttajat ulkomaalaistaustaisiin ja suomentaustaisiin ryhmiin (Saukkonen, 2020, s. 23). Vuonna 2020 Suomessa asui 444 031 ulkomaalaistaustaista henkilöä, joista ensimmäisen polven ulkomaalaistaustaisia oli 367 417 ja toisen polven ulkomaalaistaustaisia on 76 614 (Tilastokeskus, i.a. -a ; ks. myös kuvio 1). Opinnäytetyössämme tulemme kuitenkin käsittelemään pelkästään ulkomailta Suomeen tulleita ihmisiä, jotka eivät ole syntyneet Suomessa.

### Väestö syntyperän, syntymämaan ja kielen mukaan 2020

Väestö 31.12.2020: <b>5 533 793</b>			
<b>Suomalaistaustaiset 5 089 762</b>		<b>Ulkomaalaistaustaiset 444 031</b>	
Syntymämaa Suomi <b>5 036 413</b>	Syntymämaa ulkomaat <b>53 349</b>	Syntymämaa Suomi <b>76 614</b>	Syntymämaa ulkomaat <b>367 417</b>
Äidinkieli kotimaiset kielet* <b>5 027 929</b> muut kielet <b>8 484</b>	Äidinkieli kotimaiset kielet* <b>46 919</b> muut kielet <b>6 430</b>	Äidinkieli kotimaiset kielet* <b>14 046</b> muut kielet <b>62 568</b>	Äidinkieli kotimaiset kielet* <b>12 052</b> muut kielet <b>355 365</b>

\* Kotimaiset kielet = suomi, ruotsi, saame  
Tilastokeskus / Väestörakenne

Kuvio 1. Väestö syntyperän, syntymään ja kielen mukaan 2020 (Tilastokeskus, i.a. -b).

Etelä-Pohjanmaalla on muihin maakuntiin verrattuna vähiten muuta kieltä kuin suomea puhuvaa väestöä (Suupohjan elinkeinotoimen kuntayhtymä, 2018). Vuonna 2019 ulkomaan kansalaisia asui Etelä-Pohjanmaalla 3 344 henkilöä (Tilastokeskus, i.a. -c). Seinäjoella asui

samana vuonna 1178 ulkomaan kansalaista. Seinäjoen ympäryskunnissa ulkomaalaistaustaisten osuus vaihtelee muutamasta kymmenestä melkein 400 henkilöön.

### 2.3 Maahanmuuttajan leima ja erilaisuus

Uuteen elinympäristöön sopeutuminen voi olla fyysisesti ja henkisesti erittäin kuluttavaa, varsinkin siksi, että sopeutuminen voi kestää ajallisesti vuosiakin. Jotkut henkilöt eivät välttämättä sopeudu täysin ollenkaan. Vaikuttavia tekijöitä voi olla sisäisiä, että ulkoisia. Ulkoiset tekijät tulevat yleensä meillä ensimmäisinä mieleen, varsinkin, koska ne tulevat meillä vastaan uutisissa, sosiaalisessa mediassa ja arkielämässä. Maahanmuuttajille ulkoisia tekijöitä ovat elämisen erot, työelämä ja sosiaaliset suhteet. Näihin uusiin rakenteisiin voi olla vaikeaa ottaa otetta ja niihin sopeutuminen hyvin voi tuntua mahdottomalta. Tämä sopeutuminen tulee väkisinkin esille kyseisen maan asukkaille erilaisuutena. Nämä kyseiset ihmiset voivat reagoida positiivisesti ja negatiivisesti, minkä lisäksi etniset ja kulttuurilliset eroavaisuudet vain vahvistavat näitä tunteita. Erilaisuudesta syntyy leima molempien osapuolten mielessä. Esimerkiksi kantasuomalaisen mieleen syntyneet leimat voivat näkyä rasisminä maahanmuuttajia kohtaan. Vaikka ihminen ei käyttäytyisikään rasistisesti, leima syntyy kuitenkin ja se tulee esille tavalla tai toisella. Ihmisen perusluontoon kuuluu erilaisuuden huomaaminen, ja siitä ajattelutavasta poispääseminen täysin on miltei mahdotonta. Saukkonen (2020, s. 53) muistuttaa, ettei kotoutumisen kriteerejä saa asettaa liian korkeiksi siten, ettei maahanmuuttajien ja kantaväestön välillä saa olla mitään eroavaisuutta.

Maahanmuuttajaan leimaa koristavat lukuisat stereotypiat, jotka eivät edes välttämättä liity tietyn kulttuurin stereotyyppioihin, vaan maahanmuuttajien stereotyyppioihin. Tietystä tapahtumista ja huhuista voi tulla ajan myötä mielikuvia, millä maahanmuuttajia saatetaan kuvailla, ja pelkkä nimen kuuleminenkin voi vaikuttaa käyttäytymiseen tätä henkilöä kohtaan, ennen kuin on edes henkilöä tavannut. Puuronen (2011, s. 148–149) toteaa, kuinka esimerkiksi viattomiksi ja vitseiksi luodut, tiettyä ryhmää kuvaavat hahmot voivat jäädä elämään ja luoda epäaitoja mielikuvia ryhmään kuuluvista jäsenistä.

Leimautuminen voi myös vaikuttaa maahanmuuttajan ajatuskuvaan siitä, missä tämän oma paikka on uudessa maassa, ja siihen, kuinka hyvin kokee sopeutumisen uuteen elämään onnistuvan. Uuden yrittäminen ja oppiminen voi tuntua vaikealta ja epäonnistuminen voi vain vahvistaa ajatusta siitä, ettei voi oppia, koska ei ole suomalainen. Myös ristiriidat minäkuvan

kanssa voivat vaikuttaa ajatusmaailmaan. Mähönen ja Jasinskaja-Lahti (2013, s. 256–257) käsittelevät sitä, kuinka kansallinen identiteetti muodostuu yhteisestä kokemuksesta kansakunnan välillä. Jos pääväestöön kuulumisen ehtona on kansalaisuus ja yhteiskunnassa toimiminen, kuulumisen tunne voidaan mahdollistaa helpommin. Jos ehtona onkin yhteinen etninen alkuperä, voi maahanmuuttajien, erityisesti ensimmäisen sukupolven, suomalaistuminen ja kuulumisen tunne olla jopa mahdoton saavuttaa. Tämä voi johtaa siihen, että maahanmuuttajille syntyy ristiriita etnisen ja kansallisen identiteettinsä välille. Syntyy myös mahdollisuus noidankehään: jos kantaväestöön liittyminen koetaan vaikeaksi, sitä etäämmälle siitä saatetaan vetäytyä. Tämä voi taas johtaa siihen, että kantaväestön kielteiset asenteet vähemmistöä kohtaan kasvavat. Saukkonen (2020, s. 48) muistuttaa, että maahanmuuttajat eivät ole yksinäinen ryhmä, vaan kokonaisuus ihmisiä, jotka ovat asuneet Suomessa jo monta kymmentä vuotta, tai vain muutaman kuukauden. Etenkin ammattilaisten tekemässä työssä tämä on tärkeä tiedostaa, jotta maahanmuuttaja-asiakkaat saavat yksilöllistä palvelua. Yhteiskunnan mittapuulla asia voi kuitenkin olla vaikeampi tiedostaa, ja leimaamisen mahdollisuus syntyy helpommin, esimerkiksi kahden ihmisen arkipäivän kohtaamisessa tai yleisissä asenteissa.

Dwertmann ja Kunze (2020) kertovat tutkimuksessaan Tajfel & Turner (1986) mukaan sosiaalisen identiteetin teoriasta, ja minäkuvan muodostumisesta sen mukaan, millaisiin sosiaalisiin ryhmiin henkilö kuuluu. Dwertmann ja Kunze (2020) toteavat Hoggin (2001) mukaan, että erilaisten ryhmien välillä tiettyyn ryhmään kuuluvat usein kohtelevat myös oletetusti samaan ryhmään kuuluvia vastaanottavammin. Erilaisia määritelmiä ryhmälle voi olla esimerkiksi sukupuoli, ikä ja etninen tausta. Dwertmann ja Kunze (2020) kokevat maahanmuuttajataustan myös tietynlaisena merkittävänä tekijänä. Vaikka maahanmuuttotausta ei välttämättä ole näkyvä, esimerkiksi samankaltaiset etniset piirteet omaava henkilö muuttaa maahan, jossa hänen ulkonäkönsä vastaa uuden maan valtaosan kansan piirteitä, voi tausta tulla jo varhain esille henkilön puhuessa. Asettuminen voi siis olla helpompaa, jos henkilö näyttää ulkoisesti valtaväestöltä. Kuitenkin esimerkiksi kielitaidolla on suuri merkitys, joka saattaa vaikuttaa ajatusmaailmaan maahanmuuttajista. Vaikka minkäänlaista rasismia ei henkilöiden välillä ilmaantuisi, tahattomat asenteet saattavat vaikuttaa kohtaamiseen. Tämä voi vaikuttaa maahanmuuttajan kokemukseen tietynlaisesta leimasta, jos hänet kohdataan erilaisilla asenteilla kuin kantaväestö.

## 2.4 Maahanmuuttajan ajatusmaailma

Uuteen maahan muuttaminen tuo mukanaan paljon muutoksia, mutta ne harvemmin tulevat yhtenä pakettina. Ensimmäiset kuukaudet menevät suurimmilta osin uuteen paikkaan ja kulttuuriin tutustumisessa ja asioiden, kuten paperitöiden viimeistelyssä. Aikanaan maahanmuuttajan ajatukset palaavat kuitenkin maankamaralle. Asumisen, työn ja sosiaalisten suhteiden kanssa palataan aloituspisteeseen. Paljon, mitä on elämän aikana opittu, täytyy oppia uudelleen, ja se voi olla pitkäkestoista ja henkisesti raskasta. Uuden asian, kuten kielen oppiminen, voi viedä vuosia.

Saukkonen (2020, s. 47) toteaa, että pysyväluontoisesti maassa asuvan henkilön kuuluisi samaistua edes vähän asuin maan kulttuuriin ja identiteettiin. Tämä samaistuminen onnistuu kuitenkin vasta silloin, kun siitä on opittu, jos samaistumista kulttuuriin ei ole luonnostaan. Maahanmuuttajien kielen ja kulttuurin omaksumisprosessi eroaa maassa koko elämänsä asuneista. Kantasuomalaiset lapset omaksuvat kielen, kulttuurin ja arvot ”luonnostaan” seuraamalla ihmisiä heidän ympärillään ja omaksuvat sen itselleen kyseenalaistamatta. Maahanmuuttaja taas joutuu käsittelemään tämän uuden tiedon, verrata sitä omaan lapsena omaksumansa tietoon ja soveltamaan näitä uusia tietoja siihen, mitä on lapsena itseensä kerätty. Prosessi on täysin erilainen ja vaatii maahanmuuttajalta paljon. Maan asukkaita yhdistävät tekijät voivat myös olla sellaisia, mihin ei päästä mukaan koskaan. Maiden historialliset taustat vaikuttavat myös suuresti. Tietyt historialliset tapahtumat voivat myös yhdistää sukupolvien jälkeenkin ihmisiä ja tulla osa kansan identiteettiä. Tällaisen ajatusmaailman sisälle pääseminen on vaikeaa. Saukkonen (mts. 48) kuitenkin muistuttaa, että samaistuminen ei ole pelkkää nollapeliä. Uuteen kulttuuriin samaistuminen ei poista vanhan kulttuurin merkitystä.

Mähönen ja Jasinskaja-Lahti (2013, s. 257) käsittelevät hybridi-identiteettiä, yhdistelmää kahden kulttuurin parhaaksi koettuja piirteitä. Hybridi-identiteetin muodostumiseen tarvitaan myönteinen kansallinen identiteetti ja myönteinen etninen identiteetti. Muodostunut identiteetti on yksilöllinen yhdistelmä, jossa on piirteitä kahdesta tai useammasta kulttuurista. Etenkin toisen polven maahanmuuttajat, sekä monikulttuuriset perheet ovat tyypillisiä muodostamaan hybridi-identiteetin. Syy tälle on vaikutteet vanhempien edustamasta kulttuuriryhmästä sekä vaikutteet arkielämän enemmistökulttuurista. Mahdollista on siis kokea kuuluvansa joko enemmistökulttuuriin tai vanhempien edustamaan kulttuuriryhmään tai muodostaa niiden sekoitus.

## 2.5 Kielen tärkeys

Täysin uuteen maahan muuttaminen vaatii usein kielen osaamista. Kaikkien mielestä on varmasti tärkeää osata kieltä, mitä kyseisessä maassa puhutaan. Yleensä kieltä ruvetaan harjoittelemaan jo hieman ennen kuin kyseiseen maahan ollaan muuttamassa, esimerkiksi erilaisten kielisovellusten avulla. Monet maahanmuuttajat aloittavat kielenopiskelun kunnolla heti muuttamisen jälkeen osana kotoutumissuunitelmaa. Kieltä voidaan harjoittaa työn tai opiskelun ohella tai voi osallistua kaupungin tai kunnan tarjoamiin kielikursseihin. Latomaa ym. (2013, s. 164) toteavat jokaisen ihmisen olevan osana maahanmuuttajan kielen oppimista. Se miten henkilö toimii ja kommunikoi esimerkiksi uuden maahanmuuttajanaapurin kanssa, vaikuttaa suuresti kyseisen ihmisen kielen oppimiseen. Tämä tarkoittaa siis sitä, että ihminen ei voi koskaan olla sivusta seuraaja toisen kielen oppimisessa. Kielen osaamisen tärkeys nousee jo hyvin esille arkielämän tilanteissa, missä kaupankäyntikin voi olla erittäin vaikeaa, jos kieltä ei osaa ollenkaan. Kieli auttaa myös uusien sosiaalisten suhteiden rakentamisessa ja helpottaa työnhakua. Kotouttamiskoulutuksessa kieliosaamisen tavoitteena on saavuttaa toimiva peruskielitaito joko Suomessa tai Ruotsissa (Laki kotouttamisen edistämisestä 1386/2010). Kielen tärkeyttä siis painotetaan laissa, mutta sen oppiminen on omalla vastuullaan. Kielen oppiminen on myös vahvana edellytyksenä kansalaisuuden saamisessa (Kansalaisuuslaki 359/2003).

Suomessa kaikilla ryhmillä on oikeus kehittää omaa kieltään (Perustuslaki 731/1999). Tämä tarkoittaa siis sitä, että vaikka Suomen kielen oppimisen tärkeyttä painotetaan, on maahanmuuttajilla oikeus harjoittaa ja ylläpitää omaa kulttuuria ja kieltään. Tämä on tärkeää, koska monikulttuuristen ryhmien määrät esimerkiksi kouluissa on ollut jatkuvassa nousussa ympäri Eurooppaa (Bhatia & Ritchie, 2014, s. 457). Tämä näkyy myös Suomessa, varsinkin isojen kaupunkien kouluissa. Helsingissä ulkomaalaistaustaisia peruskoululaisia oli neljäsosa (Ulkomaalaiset Helsingissä, 2021). Latomaa ym. (2013, s. 172) mainitsevat, miten on löydetty todisteita, että oman äidinkielen osaamisen taito vaikuttaa vahvasti toisen kielen oppimisessa, mikä johtaa myös hyvään koulumenestykseen koulussa käytetyllä kielellä. Tämä voi siis pitkällä aikavälillä näkyä vahvana yhteiskuntaan sopeutumisenä

### 3 MAAHANMUUTTAJIEN KANSSA TEHTÄVÄ TYÖ ERI SEKTOREILLA

Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ eri sektoreilla -osiossa eritellään eri sektorin toimijoiden tarjoamia palveluita. Palveluiden tarjoajia löytyy kaikilta sektoreilta. Osiossa käsitellään myös yhteistyötahomme MONI-infon tarjoamia palveluita, sekä muita Etelä-Pohjanmaan alueella tarjottavia palveluita.

#### 3.1 Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ

Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ on monialaista, ja eri tahon toimijoita on monia. Sisäministeriön tehtävänä on valmistella lainsäädäntöä maahanmuuttajiin liittyen, kehittää ja ohjata maahanmuuttohallintoa, ja tulohjata Maahanmuuttovirastoa eli Migriä (Sisäministeriö, i.a.). Sisäministeriön tehtävänä on myös toimia Suomen edustajana useimmissa asioissa Euroopan unionissa, sekä kansainvälisesti tehtävässä yhteistyössä. Maahanmuuttoviraston tulohjaukseen sisältyy kunkin budjettivuoden tulostavoitteet, ja resursseista, joita tavoitteisiin pääsy vaatii. Työ- ja elinkeinoministeriön kanssa yhteistyössä sisäministeriö vastaa työvoiman maahanmuuton tulohjauksesta.

Maahanmuuttajille suunnattuja palveluita löytyy niin julkiselta, yksityiseltä kuin kolmanneltakin sektorilta. Toimijat voivat myös tehdä yhteistyötä. Hiitola ym. (2018, s. 13–14) tarkastelevat Suomen palvelujärjestelmää maahanmuuttajille tarkoitetuissa palveluissa. Julkisen sektorin lisäksi yhä enemmän nousussa olevat palvelut ovat erilaisia järjestöjen, tai yksityisen sektorin tarjoamia palveluita. Myös uskonnolliset yhteisöt ovat mainittava taho palvelujärjestelmässä. Kolmen sektorin lisäksi erilaiset hankkeet nostavat päätään maahanmuuttajille tarjottavissa palveluissa.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävää työtä voidaan kutsua myös kotouttamistyöksi, jonka hallinnolliset käsitteet saadaan laista kotoutumisen edistämiseksi (1386/2010). Kotouttamistyön sisältö on määritelty laissa. Laki määrittää erilaisista palveluista, niin yksilölle, kuin perheillekin. Kotoutujille tulee lain mukaan olla mahdollisuus psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin turvaaviin palveluihin.



### 3.2 Viranomaistyö valtiollisella tasolla

Maahanmuuttovirasto eli Migri vastaa oleskelulupahakemusten käsittelystä ja oleskeluluvan myöntämisestä, EU-kansalaisten rekisteröinnistä, turvapaikkahakemusten käsittelystä, vastaanottokeskusten toiminnan ohjaamisesta, karkotus- ja käännättämisspätöksistä, kansalaisuushakemusten käsittelystä, sekä muukalaispassien myöntämisestä (Sisäministeriö i.a.). Viraston muita tärkeitä tehtäviä on viranomaisille tiedon tuottaminen poliittisen päätöksenteon ja kansainvälisen yhteistyön tueksi.

Rajavartiolaitos on myös olennainen toimija maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Rajavartiolaitoksen tehtäviin kuuluu valvoa maahantuloa ja maasta lähtemistä (Sisäministeriö i.a.). Valvontaan sisältyy passien tarkastus, ja tarvittaessa viisumi- tai käännätyspäätösten teko rajalla. Muita toimia on vastaanottaa turvapaikkahakemukset, rekisteröidä hakijat sekä antaa heille tietoja turvapaikkaprosessista.

Ulkomaalaislain noudattamista valvoo poliisi, jonka muita toimia on myös vastaanottaa turvapaikkahakemuksia, rekisteröidä hakemuksia ja antaa perustietoja turvapaikkaprosessista (Sisäministeriö i.a.). Poliisi myös tarvittaessa päättää ulkomaalaisen käännättämisestä, jos maahantulosta on kulunut korkeintaan kolme kuukautta. Maastapoistamispäätöksien tiedoksianto, ja palautuksista vastaaminen ovat myös poliisin toimia.

### 3.3 Kuntatason maahanmuuttajatyö

Kuntien pakolaistyötä ohjaa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, eli ELY-keskukset. Alueellisesti toimivat ELY-keskukset vastaavat maahanmuuttoon, kotoutumiseen ja hyvien etnisten suhteiden liittyvistä tehtävistä (ELY, i.a.). Keskeisiä tehtäviä on esimerkiksi maahanmuuttajien kotoutumistyöhön liittyvä suunnittelu ja ohjaus, kunnille suunnattu ohjaus- ja neuvontatyö pakolaisten vastaanotto-prosessissa, sekä kuntien kanssa tehtävät sopimukset pakolaisten kuntiin osoittamisesta, ja kotoutumisen edistämisestä. Työlupalinjausten antaminen ulkomaalaista työvoimaa koskien alueellisesti kuuluu myös ELY-keskusten tehtäviin. Tärkeä tehtävä on myös etnisen tasa-arvon ja syrjimättömyyden edistäminen. ELY-keskuksia on viisitoista, ja seitsemään ELY-keskukseen on koottu maahanmuuton ja kotoutumisen tehtävien hallinnollinen koordinaatio. Kaikki ELY-keskukset kuitenkin auttavat kuntia maahanmuuttoon liittyvissä asioissa.

Kunnat hoitavat kotoutumispalveluja alueensa maahanmuuttajille tarpeiden mukaan. Myös peruspalvelut kuuluvat kunnan alueen maahanmuuttajille, samoin kuin muillekin asukkaille. Kunnilla on myös oikeus päättää itsenäisesti kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden vastaanottamisesta kuntaan (Sisäministeriö i.a.). Laki kotoutumisen edistämisestä määrää palveluiden järjestämisestä kunnissa. Laki asettaa kunnille velvollisuuden järjestää kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluita osana kunnallisia peruspalveluja (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010). Erilaisia kuntien tarjoamia palveluita ovat esimerkiksi alkukartoitus (2 luku 9§), kotoutumissuunnitelman tekeminen yhdessä maahanmuuttajan kanssa (2 luku 11§) ja palvelujen sovittaminen maahanmuuttajien tarpeisiin (2 luku 30§).

### 3.4 Kolmas sektori ja hankkeet

Kolmannen sektorin toimijat tarjoavat myös laajasti palveluita maahanmuuttajille, niin ensimmäisen kuin toisenkin polven. Erilaiset kansalaisjärjestöt tukevat maahanmuuttajia kotoutumisessa sekä esimerkiksi kulttuurierojen haasteissa (kotoutuminen.fi, i.a. -a). Suomen Punainen Risti tekee laajasti maahanmuuttotyötä, esimerkiksi tarjoaa erilaisia tukipalveluita, sekä kouluttaa vapaaehtoisia toimimaan maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä (SPR, i.a.).

Erilaisia hankkeita maahanmuuttajien kotoutumiseen, hyvinvointiin ja osallistamiseen on Suomessa ollut monia. Tällä hetkellä Etelä-Pohjanmaalla on käynnissä Welcome2EP-hanke. (Welcome2EP, i.a. -a). Welcome2EP-hankkeen tarkoitus on tarjota ohjausta ja neuvontaa alueen maahanmuuttajille, kehittää palveluita ja tarjota verkostoitumisen mahdollisuuksia (Welcome2EP, i.a. -b). Hanketta rahoittaa Työ- ja elinkeinoministeriö ja koordinoi Kurikan kaupunki.

Hankkeiden päätehtävinä on yleensä kotouttaminen, mutta tapoja käsitellään eri näkökulmista (kotoutuminen.fi, i.a. -b). Jotkin hankkeet käsittelevät maahanmuuttajien arjessa tarvitsemia taitoja, suomalaiseen yhteiskuntaan tutustumista ja kouluttautumista. Hankkeiden tehtävinä on myös ollut erilaisten yhteistyön luominen julkisen sektorin ja erilaisten tahojen mm. kolmannen sektorin kanssa.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ on siis parhaimmillaan monialaista ja monenlaiset seikat huomioonottavaa. Kotoutumisen onnistumiseksi työn tulee olla vastavuoroista, ja sitä tulee kehittää alati. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevillä tulee olla laajaa palveluverkosto-osaamista, sekä taitoa kohdata erilaisia ihmisiä erilaisista lähtökohdista aidosti ja dialogisesti.

### 3.5 Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ Seinäjoella ja lähikunnissa

Pakolaisten vastaanottamisesta Seinäjoelle päättää kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta (Seinäjoen kaupunki, 2016). Seinäjoella toimiva pakolaistyöryhmä on vastuussa pakolaisten vastaanottamiseen ja kaikkeen muuhun olennaiseen liittyvissä asioissa. Ryhmään kuuluu edustajia mm. TE-toimistolta, Kelasta ja Seinäjoen seudun Sosiaali- terveystieteiden keskukselta. Ryhmän tehtävänä on valmiuksien varmistaminen pakolaisten vastaanottamisessa.

Pakolaiskoordinaattorin vastuisiin kuuluu moniammatillisen toiminnan varmistaminen pakolaisten kotouttamisessa (Seinäjoen kaupunki, 2016). Pakolaisille annetaan kaikki mahdollinen tuki Seinäjoelle kotoutumisessa. Kotouttamisen vaiheisiin kuuluu mm. asumisen ohjeistus, lapsien saaminen kouluun, pankkitilien avaus ja raha-asioiden opettaminen. Kaupunki järjestää myös tulkkauspalveluja.

Kaikilla tarvitsevilla maahanmuuttajilla on oikeus sosiaalityön palveluihin (Seinäjoen kaupunki, 2016.). Sosiaalityön tehtävänä on tukea maahanmuuttajia itsenäiseen elämään pyrkimisessä. Maahanmuuttajia autetaan tutustumaan suomalaiseen elämään ja kulttuuriin samalla vahvistaen heidän omaa kulttuuri-identiteettiään. Sosiaalikeskuksessa autetaan maahanmuuttaja-asiakkaita mm. toimeentulotukiasioissa tai annetaan tukea ja ohjausta aikuis-sosiaalityön palveluina. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ovat myös maahanmuuttajaperheiden käytettävissä.

Kansalaisopisto tarjoaa maahanmuuttajille suomen kielen alkeisopintoja, jotka vaihtelevat perusopinnoista toiminnallisiin opintoihin. Kursseja on esimerkiksi ääntämisestä tai tandemopinnoista, mikä tarkoittaa kahden ihmisen yhteisopiskelua, jossa he opettavat toisille omia kieliänsä (Seinäjoki kansalaisopisto, 2022.). Jäsenyhdistys WIISE toimii Etelä-Pohjanmaalla, pääosin Seinäjoella auttaen alueelle muuttaneiden verkostoitumisessa (EP WIISE, i.a.). WIISE tekee esimerkiksi alkukartoituksia Suomessa asuville ulkomaalaisille, pitää tapaamisia ja verkostoitumistilaisuuksia ja toimii yhteyshenkilönä yritysten ja yksilöiden välillä.

Yhteistyötahomme MONI-info on maahanmuuttajille suunnattu ohjaus- ja neuvontapalvelu kaikenlaisissa asioissa, missä apua voisi kaivata (MONI-info, i.a.). Pääasiakasryhmä on Seinäjoen seudun maahanmuuttajat, jotka voivat olla työelämässä, opiskelemassa, työttömiä tai työmarkkinoiden ulkopuolella. MONI-info neuvoo myös alueen oppilaitoksia, organisaatioita ja elinkeinoelämää, esimerkiksi jos organisaatio haluaa palkata maahanmuuttajan. Työtä

tehdään myös kolmannen sektorin, sekä yksityishenkilöiden kanssa, jotta alueella onnistuisi kotoutumisen edistäminen, palvelujen tarjoaminen ja tasa-arvon edellytys.

## 4 KULTTUURISENSITIIVISYYS JA YKSILÖKESKEISYYS MAAHANMUUTTAJIEN KANSSA TEHTÄVÄSSÄ TYÖSSÄ

Tässä osiossa käsittelemme kulttuurisensitiivistä työtettä, sekä yksilökeskeisyyttä maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Kulttuurisensitiivinen työote on keskiössä maahanmuuttajille suunnatuissa palveluissa. Kulttuurisensitiivisyyteen linkittyy yksilökeskeisyys, jota osiossa myös käsitellään.

### 4.1 Kulttuurisensitiivinen työote

Kulttuurisensitiivisyys on sosiaalialalla työskentelevän ammattilaisen tärkeä työote. Kun asiakkaana on maahanmuuttaja, sensitiivisyyteen on usein tärkeä kiinnittää erityistä huomiota, kun kulttuurierot voivat olla suuret. Ammattilaisen tulisi sovittaa työotteensa niin, että asiakkaalle ilmoitetaan samat asiat kuin esimerkiksi kantasuomalaiselle asiakkaalle, mutta niin, että asiakas ei tunne oloaan epämukavaksi. Tietyt asiat, kuten lasten fyysinen kuritus, ovat vaikeita asioita keskustella, mutta niissä ammattilaisen tulee olla joustamaton ja kertoa Suomen lainsäädännön määräykset asiasta.

Kulttuurisensitiivisellä työotteella tarkoitetaan työskentelymuotoa, jossa ammattilainen käyttää kulttuurisesti kunnioittavia vuorovaikutustaitoja (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2021b). Tärkeää on luoda arvostava tila, jossa sanallinen sekä sanaton viestintä tukee ajatusta, että niin asiakkaalla kuin ammattilaisellakin on oikeus oman kulttuurinsa ilmaisuun ja sen kanssa hyväksytyksi ja kuulluksi tulemiseen. Kulttuurisensitiivisyydessä keskiössä on halu, kyky ja herkkyys ymmärtää erilaisista taustoista tulevaa henkilöä. Kulttuurisensitiivisyys auttaa niin monikulttuuristen asiakkaiden kanssa kuin monikulttuurisessa työyhteisössäkin.

Tärkeitä lähtökohtia kulttuurisensitiivisessä työotteessa on monia. Ammattilaisen tulee tiedostaa omia ennakkoluulojaan ja käyttäytymismallejaan, sillä jokainen asiakas tulee kohdata yksilönä eikä stereotyyppien kautta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2021). Asiakastaapaamiseen tulee mennä avoimella asenteella, sekä erilaisuutta kunnioittaen. Asiakkaan elämäkokemukset ja vahvuudet on hyvä olla keskiössä. Vaikka alkutietoa asiakkaan kulttuurista ja käytöstavoista voisikin olla, on tärkeää kysyä asiakkaan omista tavoista, arvoista ja kulttuurista. Kiinnostus kulttuuriin, sekä kärsivällinen ja joustava työote ovat eduksi. Myös omaa kulttuuritaustaansa on hyvä pohtia, jotta ei tuo sitä epähuomiossa ilmi siten, että asiakas kokee oman kulttuurinsa tapojen olevan jotain, miten Suomessa ei toimita.

Ymmärtämistä voidaan tukea erilaisilla tulkkipalveluilla, kuten kielen ja kulttuurin kanssa. Selkokieli ja kuvat ovat toimivia tapoja kommunikaation tueksi. Erilaiset lomakkeet saattavat olla keskiössä maahanmuuttajien kanssa työskentelyssä, ja niiden täyttämisen tukena on hyvä olla. Erityisen tärkeää on varmistaa, että asiakas ymmärtää mitä palveluissa tapahtuu, ja kuinka hänen tulee edetä. Asiakkuuden päättyessä asiakas voidaan ohjata seuraavalle taholle, ja mahdollisuuksien salliessa olla yhteydessä jatkotahoon ja kertoa asiakkaan tilanteesta.

## 4.2 Monikulttuurisen ohjauksen malleja

Monikulttuurisen ohjauksen malleina voidaan tarkastella esimerkiksi monikulttuurisen ohjauksen kompetensseja, sekä monikulttuurisen ohjauksen työkalupakkia. Monikulttuurisen ohjauksen kompetensseja, ja monikulttuurisen ohjauksen työkalupakkia voidaan soveltaa monenlaisiin ohjaustilanteisiin, sekä toiminnan kehittämiseen.

Monikulttuuriset ohjauskompetenssit ovat Yhdysvalloista lähtöisin olevaan malli, joita sovelletaan monikulttuurisessa ohjauksessa (Puukari, 2013, s. 83–86). Mallin lähtökohtana ovat tilanteen, jossa ohjaaja kuuluu euroamerikkalaiseen valtaväestöön, ja asiakas kuuluu johonkin etniseen vähemmistöön. Mallia voi kuitenkin soveltaa myös muissa maissa, esimerkiksi Suomessa. Kompetenssikuvauks on todella laaja, ja vaativa. Ammattilaisten tekemässä työssä monikulttuurisia ohjauskompetensseja on tärkeää tarkastella, mutta ne ovat enemmänkin pidemmän aikajanan tavoitteita, eivätkä lähtöedellytyksiä ohjaamiselle. Monikulttuurisen ohjauksen työkalupakkia voi myös hyödyntää niin yksilökeskeisessä, kuin kulttuurisensitiivisessäkin työtoteutuksessa. Monikulttuurisen ohjauksen työkalupakki koostuu neljästä osa-alueesta (Jamk, i.a. -a). Ensimmäinen on kieli- ja kulttuuriosaaminen, toinen monikulttuurinen ohjausosaaminen, kolmas toimintaympäristöosaaminen, joka sisältää lakiosaamisen, verkosto-osaamista, sekä moniammatillisuutta, neljäs osa on ohjaajan itsetuntemus ja hyvinvointi.

Kieli- ja kulttuuriosaamiseen sisältyy kielitietoisuus, kulttuurisensitiivisyys sekä niiden rakenteiden ja käytäntöjen tunnistaminen, jotka estävät yhdenvertaisuutta (Jamk, i.a. -b). Kielitietoisuus tarkoittaa ymmärrystä kielen ja kielitaidon merkityksestä esimerkiksi ohjaustilanteissa, sekä ylipäättään yhteiskuntaan asettuessa. Kielitietoisessa ohjauksessa halutaan myös mahdollistaa parempi kommunikaatio esimerkiksi selkokielellä ja selkokuvilla, tai tulkkipalveluilla. Kielivähemmistöjen kohtaaminen on olennainen osa ammattilaisten tekemää työtä. Tulkkien

käyttö mahdollistaa sen, että asiakas saa ymmärrystä palveluista omalla äidinkielellään, jolloin voidaan turvata parempaa ymmärrystä palveluista. Hiitola, Anis & Turtiainen (2018, s. 20) kertovat Vuori (2013) mukaan, että tulkkipalveluilta on saatettu myös olettaa kulttuurin tulkkaamista ammattilaisten toimesta. Ammatilliset saattavat olettaa samasta kulttuurista tulevan tulkin ymmärtävän asiakasta paremmin, ja näin selittävän asiakkaalle tulkattavia asioita erilaisesta näkökulmasta. Tulkin tehtävä ei kuitenkaan ole selittää asiakkaalle tulkattavia asioita ns. paremmin, vaan kääntää ammattilaisen sanat asiakkaalle suoraan. Tulkkien kerrotaan suhtautuneen oletuksiin epäilevästi, sillä he ovat tietoisia kulttuurin sisällä olevasta moninaisuudesta. Ammatillaisen tulisi siis osata olla kielitietoinen ja kulttuurisensitiivinen työskennellessään, eikä siirtää vastuuta tulkille.

Palvelujärjestelmäosaaminen kuuluu monikulttuuriseen työhön, sillä asiakkaat usein tarvitsevat monen tahon tukea kotoutumisprosessissa (Jamk, i.a. -c). Lakien tunteminen on erityisen tärkeää, jotta työtä voidaan tehdä asiakkaan edun mukaisesti tiedostaen hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Erilaisia keskeisiä lakeja ovat esimerkiksi laki kotouttamisen edistämisestä, ulkomaalaislaki, laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta, kansalaisuuslaki ja yhdenvertaisuuslaki. Lasten ja nuorten kanssa työskennellessä lastensuojelulain tunteminen on vaadittavaa. Palvelujärjestelmäosaamiseen sisältyy lakien lisäksi erilaiset yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin tarjoamien palveluiden tunteminen ja moniammatillinen yhteistyö heidän kanssaan.

Ohjaajan itsetuntemus ja hyvinvointi jakautuu kolmeen osaan, jotka ovat arvot ja asenteet, itsetuntemus sekä hyvinvointi (Jamk, i.a. -d). Ohjaamiseen tarvitaan myös tiedollista osaamista, taidollista osaamista sekä oman asenteen ja itsetuntemuksen säätelyä. Tietotaitoon sisältyy erilaisten kulttuurien tunteminen ja niiden erityispiirteiden tiedostaminen, sekä myös oma kriittinen ajattelu näitä tietoja kohtaan. Kulttuurien tunteminen auttaa monikulttuurisessa työssä, mutta samalla asiakas tai kollega tulee nähdä yksilönä.

Taidollisella tasolla ohjaaja osaa toteuttaa kulttuurisensitiivistä ohjausta, sekä valita käytettävät työmenetelmät asiakkaalle sopivalla tavalla (Jamk, i.a. -d). Työntekijä kohtaa asiakkaan ennakkoluulottomasti, vaikka tietäisikin hänen kulttuuritaustansa, sekä tiettyjä piirteitä tästä kulttuurista. Taidolliseen tasoon sisältyy myös muiden ennakkoluulojen tiedostaminen, sekä mahdollisten syrjivien rakenteiden ennakoiminen ja poistaminen. Monikulttuurisen ohjauksen kompetensseissa taidolliseen tasoon sisältyy esimerkiksi ohjaajan jatkuva tutustuminen alan uusimpiin tutkimuksiin, sekä koulutuksiin ja konsultaatioon (Puukari, 2013, s. 86). Ohjaaja

käyttää laajasti erilaisia toimintakeinoja käytännön ohjauksessa, ja kehittää omaa toimintaansa alati.

Monikulttuurisuus voi näkyä niin ohjaustyössä, kuin itse työyhteisössäkin. Ohjaajan oma kiinnostus, tietopohja sekä sen soveltaminen käytäntöön vie jo pitkälle työssä. Lisäksi olennaista on tunnistaa omia kulttuuriarvojaan sekä ajatuksia ja mahdollisia ennakko-oletuksia muista kulttuureista. Kulttuurien tuntemus on rikkaus, ja mielenkiintoisia keskusteluja aiheesta voi syntyä niin asiakkaiden kuin työkavereidenkin kanssa. Avoin, ennakkoluuloton asenne, sekä vapaa tila keskustelulle on hyvä lähtökohta työlle kuin työlle, ja erityisesti monikulttuurisessa ympäristössä.

### 4.3 Yksilökeskeinen työote

Yksilökeskeinen työote linkittyy kulttuurisensitiiviseen työskentelyyn. Samoja malleja ovat esimerkiksi arvostava ja yksilöllinen kohtaaminen. Asiakas kohdataan omana itsenään avoimessa tilassa, jossa tärkeintä on asiakkaan omat näkemykset, arvot ja ajattelumallit. Kulttuuritaustan tiedostaminen voi olla olennaista sen kannalta, että työntekijä osaa sovittaa omia ajatusmallejaan ja ennakkoluulojaan siten, että toiminta on puolueetonta ja tasa-arvoista, mutta asiakas tulee silti kohdata yksilönä, eikä tietyn kulttuurin stereotyyppisenä edustajana.

Yksilöllinen kohtaaminen on tärkeä menetelmä asiakkaita kohdatessa (Attias, 2020, s. 20). Asiakasta ei saa nähdä vain tietyn väestöryhmän edustajana, vaan ihmisenä. Leimaaminen ja lokerointi tulee minimoida, ja ihmiselle tulee antaa tilaa määritellä itse itsensä. Miettinen, Jokinen ja Mikkonen (2013, s. 181–182) kertovat vastaanottokeskuksissa asuvien ohjaustyön yksilökeskeisyydestä. Asiakkaille on lain mukaan määrätty välttämättömät sosiaali- ja terveyspalvelut (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 746/2011). Välttämättömät sosiaali- ja terveyspalvelut ovat kuitenkin moniselitteisiä, sillä jokaisella henkilöllä on yksilöllinen tarve palveluille, ja kaikki eivät tarvitse täysin samoja palveluita. Asiakkaan tausta ja tilanne tulee siis huomioida palveluita suunnitellessa ja tarjotessa yksilöllisesti.

Vaikka työntekijällä on valmiina tieto asiakkaan lähtömaasta ja pohjatietoa esimerkiksi uskonnosta ja kulttuurista yleisesti, on tärkeää kohdata asiakas silti yksilönä. Hänelle tulee antaa alussa tilaa kertoa ajatuksistaan, arvoistaan ja maailmankatsomuksestaan, jotta työntekijä pääsee tutustumaan asiakkaan yksilölliseen persoonaan. Tietyissä tilanteissa voi olla



asiakkaalle helpottavaa tai kunnianosoitus, että tietää hänen kulttuuristaan, mutta asian ilmi tuomiseen pitää olla muodostettu jo tietty luottamussuhde.

Saukkonen (2020, s. 188–189) kertoo yksilöllisyyden huomioimisesta kotouttamisen suunnittelussa ja toteutuksessa. Jotta prosessissa päästäisiin oikealle suunnalle mahdollisimman nopeasti ja mahdollisimman hyvin, tulee asiakkaan tilanne, tausta ja odotukset ottaa huomioon mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti. Prosessi ei kuitenkaan ole aina helppo, esimerkiksi resurssien puute, sekä asiakkaiden erilaiset tilanteet vaikuttavat yksilökeskeisyyden huomiointiin. Yksilökeskeiseen kotouttamismalliin tulee pyrkiä mahdollisimman hyvin, vaikka tehtävää voikin vaikeuttaa resurssien puute ja moninaiset asiakkaat, joilla on paljon yksilöllisiä tarpeita. Työmäärän lisääntyessä ammattilaisilla on hyvä olla selkeät linjat siitä, millaisia asioita asiakkaan kanssa työskentelyssä on välttämätöntä ottaa esille, jotta kotoutumisprosessi etenisi asiakkaalle parhaalla tavalla. Jos työmäärä vähenee, tulisi resurssit kiinnittää toiminnan suunnitteluun kohti yksilökeskeisempää mallia. Mahdollisten virheiden sattuessa tulee epäkohdat havaita, ja korjata ne mahdollisimman nopeasti.

Monissa kulttuureissa saattaa olla vahvana tietynlaiset hierarkiat viranomaisten ja kansalaisten välillä, joten ammattilaisen tulisi maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa työtä tehtäessä varmistaa avoin ja vastavuoroinen vuorovaikutus, jotta asiakas ymmärtää omat oikeutensa ja velvollisuutensa. Miettinen ym. (2013, s.183–184) kertovat Ikäläisen, Martiskaisen ja Törrösen (2003) mukaan, että vastaanottokeskuksessa asuvalle aikaisemmat kokemukset sosi-aali- ja ohjaustyöstä voivat olla todella erilaisia, tai täysin vieraita. Ammattilaisen tulee siis tiedostaa, että hänet saatetaan kohdata varauksella, tai asiakkaalla saattaa olla halu miellyttää viranomaisia. Luottamussuhteen rakentaminen saattaa siis olla haastavampaa epäilevästi suhtautuvan asiakkaan kanssa, tai asiakkaan oikeat tarpeet eivät välttämättä tule ilmi, jos hänellä on halu miellyttää ammattilaista.

Aitous mainitaan myös tärkeäksi piirteeksi työtä tehtäessä (Attias, 2020, s. 20). Työtä tehdessä oman persoonan yhdistäminen teoreettisen pohjan tuntemukseen antaa asiakkaalle sekä asiantuntijuutta sekä mahdollisuuden tutustua työntekijään syvemmin. Omalla persoonalla on tärkeä tehdä työtä, jotta työnteko pysyy mielekkäänä ja asiakas saa tavata hyvinvoinvan ja jaksavan työntekijän. Työntekijän ja asiakkaan suhteelle on myös merkittävää, kun ammattilainen tekee työtä omalla persoonallaan ja jakaa asioita tietyissä määrin myös asiakkaalle. Luottavaisen suhteen muodostuminen usein edellyttää tätä, ja luottavaisen suhteen

muodostuessa asiakas uskaltaa avoimemmin jakaa arkojakin asioita esimerkiksi kulttuuri-identiteetistään.

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa selitämme työmme aineistonkeruun prosessista. Käymme läpi ensimmäisenä opinnäytetyön tavoitteen, tarkoituksen ja tehtävät. Sen lisäksi kerromme yhteistyötahostamme ja syistä, minkä takia halusimme kyseisen yhteistyötahon. Luvussa selitämme myös aineistonkeruusta, analysoinnista sekä eettisyydestä ja luotettavuudesta. Luvusta saadaan hyvin pohjustaa tulosluvulle.

### 5.1 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa lisää tietoa maahanmuuttajien kokemuksista Suomeen muuttamisesta, Suomessa asumisesta, kielen opiskelusta ja oppimisesta. Haluamme myös ymmärtää, minkälaisena maahanmuuttajat ovat kokeneet erilaiset palvelut ja niiden toiminnan. Haastatteluissamme tavoitteenamme oli myös saada mahdollisia kehitysideoita palveluiden toiminnan kehittämiseksi.

Maahanmuuttajien määrä on kasvanut Suomessa viimevuosien aikana kiihtyvään tahtiin. Väestön muuttuessa monikulttuurillisemmaksi on Suomessa kohdattu muutosta niin yksilöyhteisö- ja yhteiskuntatasollakin. Koska kulttuurillinen muutos on ollut suhteellisen nopeaa lyhyellä aikavälillä, on samassa tahdissa pysyminen voinut olla haastavaa. Palveluiden muutos ja kehitystarve on oleellisessa keskiössä, kun yhteiskunta muuttuu monikulttuurillisemmaksi. Kulttuurisensitiivisyys on myös kasvattanut merkitystään yhteiskunnassa, ja siihen tarvittavia taitoja tarvitaan sekä arjessa että vapaa-ajalla. Palvelut ja niiden merkitys maahanmuuttajille on yksi pääaiheista opinnäytetyössämme, ja tutkimustuloksissa käsittelemme niiden tämänhetkistä tilaa sekä mahdollisia kehittämiskohteita. Palvelut ovat olennaisia välineitä, jotta maahanmuuttajilla on mahdollisuus halutessaan osallistua yhteiskunnan toimintaan aktiivisena jäsenenä. Toimivia palveluita ovat sellaiset, jossa niiden käytettävyys on yhtä helppoa kaikille taustasta riippumatta. Tavoitteenamme on, että opinnäytetyöstämme saataisiin hyödyllistä materiaalia palveluiden saatavuuden ja käytettävyyden kehittämiseksi.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia maahanmuuttajien kokemukset ovat maahan muuttamisesta?
2. Millaista on kulttuurisensitiivisyys maahanmuuttajien kokemana?

### 3. Miten maahanmuuttajatyön kulttuurisensitiivistä ja yksilökeskeistä työtettä voi kehittää palveluissa?

Näistä tutkimuskysymyksistä rakensimme itsellemme kolme tehtävää aineiston keruuseen. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen pohjalta pyrimme suunnittelemaan haastattelukysymykset siten, että saisimme muuttamisen kokemuksia eri aihealueilta; muuttoprosessi, asettuminen ja kielitaito ja sen kehittyminen. Tavoitteenamme oli saada mahdollisimman laaja haastatteluaineisto, joten haastateltavien ainoa kriteeri oli ensimmäisen polven maahanmuuttajatausta. Haastateltavat tulivat hyvin erilaisista taustoista, joten saimme koottua laajan aineiston.

Toisena tehtävänäimme oli kerätä haastateltavien kokemuksia siitä, kuinka heidän kulttuuritaustansa otetaan huomioon erilaisissa palveluissa ja kohtaamisissa. Halusimme kuulla haastateltavilta myönteisiä ja kielteisiä kokemuksia eri alan ammattilaisten kohtaamisista ja niistä syntyneistä tunnetiloista. Kysyimme myös, kuinka tärkeäksi he kokevat kulttuurisensitiivisyyden.

Kolmanneksi tehtäväksi päätimme kerätä maahanmuuttajien kehittämisideoita siitä, kuinka palveluita voitaisiin kehittää saavutettavammaksi sekä kuinka työote voi olla yksilökeskeisempää kulttuuritausta huomioon ottaen. Pyrimme nostamaan vastauksista esille konkreettisten kehitysideoiden lisäksi mainituista epäkohdista muodostettavia kehitysideoita. Kehityskohteita löytyi laajasti, sillä haastateltavat olivat hyvin erilaisista taustoista, ja olivat käyttäneet monia eri palveluita.

## 5.2 Yhteistyötahomme MONI-info

Päätimme pyytää yhteistyötahoksemme maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelu MONI-infoa (Seinäjoen kaupunki, i.a.). MONI-info kuuluu Euroopan unionin rahoittamaan samannimiseen hankkeeseen. MONI-info antaa pääosin Seinäjoen alueella ilmaisia neuvonnan ja ohjauksen palveluita maahanmuuttajille kaikenlaisissa elämäntilanteissa. MONI-info tekee myös paljon työtä ja yhteistyötä erilaisten yritysten, organisaatioiden sekä kolmannen ja neljännen sektorin kanssa. MONI-infon tavoitteena on myös toimia verkostoitumisen paikkana maahanmuuttajille, ja se järjestää paljon erilaisia tapahtumia iltatilaisuuksista työpajoihin ja seminaareihin.

MONI-infon toimiminen kohtaamispaikkana oli yksi suurimmista syistä, minkä takia halusimme tehdä yhteistyötä heidän kanssaan. MONI-infon avulla saimme mahdollisuuden ilmoittaa opinnäytetyöstämme ja tarpeestamme haastateltavista heidän välityksellensä. Teimme ilmoituksen haastattelukutsusta MONI-infon julkaiseman uutiskirjeen kautta ja sama ilmoitus julkaistiin myös hankkeen Facebook-sivuilla. Haastateltavien löytämisen lisäksi saimme MONI-infolta hyödyllistä neuvoa ja tukea opinnäytetyön rakentamisessa, esimerkiksi etsimällä meille tarpeen tullen mahdollista tulkkia haastatteluihin.

Koska yhtenä tavoitteistamme on saada hyödyllistä materiaalia maahanmuuttajille tarkoitettujen palveluiden kehittämiseen, uskomme että valmiista työstämme on hyötyä MONI-infolle ja tämän yhteistyötahoille. Opinnäytetyömme voi myös antaa hyvän kuvan siitä, minkälainen on Seinäjoella asuvien maahanmuuttajien palvelutilanne. Haastatteluista voi myös nousta esiin uusia ideoita, mitä MONI-info voi hyödyntää uusien palvelumuotojen luomisessa.

### 5.3 Laadullinen tutkimus

Toteutimme opinnäytetyömme laadullisena, eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus on melko laajasti määriteltävissä. Olennaista on kuitenkin se, että se on aina empiristä, eli aineistoihin, ja niiden analyysiin pohjautuvaa (Juhila, i.a-a). Laadullisessa tutkimuksessa suositaan siis vahvasti empirisiä aineistoja, jotka voivat olla tekstin, haastattelun tai havainnointipäiväkirjojen muodoissa. Teoria on myös kuitenkin pohjana laadullisessa tutkimuksessa, vaikka aineistona toimivatkin analysoidut materiaalit esimerkiksi haastatteluista. Laadullista tutkimusta tehtäessä aiheen rajaus on olennainen osa tutkimuksen onnistunutta prosessia, jotta tutkimuksesta ei tule liian laajaa. Laadullinen tutkimus mahdollistaa laajatkin kokonaisuudet, mutta jotta prosessi pysyisi mielekkäänä, on aiheen melko tarkka rajaus tärkeää. Tutkimukseen liittyy erilaisia näkökulmia aineiston tulkinnasta, rajauksesta ja analyysitavoista. Opinnäytetyössämme olemme esimerkiksi joutuneet rajaamaan aiheitamme huomattavasti yksinkertaisempiin teemoihin alkuperäisestä, jopa aineiston keruun jälkeenkin. Tulkintaa ohjaavat erilaiset teoreettiset näkökulmat aineiston tulkintatapojen lisäksi. Tulkintoja kuuluu tehdä siten, että vertaa tarpeeksi paljon aineistoon ja aineistosta täytyy ottaa esimerkkejä hyvissä määrin. Laadullinen tutkimus on viimeistelty hyvin, kun se on jäsennelty hyvin ja kirjoitettu teksti on ymmärrettävää. Tärkeää on muistaa, että laadullisessa tutkimuksessa ei voi mitään pitää varmana eikä arkijärjelle saa antaa aineistoa käsitellessä liikaa valtaa.

Vaikka laadullista tutkimusta voidaan määritellä laajasti, on siinä joitakin peruspiirteitä. Opinnäytetyössämme olemme käyttäneet esimerkiksi kvalitatiivisen aineiston suosimista, sitoutumista lähelle menevään tarkasteluun, subjektisuuden arvostamista, analyysivetoisuutta sekä asianomaisten omien merkitysten ja tulkintojen korostamista. Kvalitatiivisen aineiston suosimiseen sisältyy jonkin empiirisen aineiston käyttö, esimerkiksi haastattelu (Juhila, i.a. -b). Olennaista on myös se, että aineistoista ei muokata numeerisia. Tuloksia ei siis tulkita sen mukaan, kuinka moni haastateltavista on vastannut samalla tavalla, vaan yksilöllisten vastausten kautta. Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 173) mukaan laadullisessa tutkimuksessa keskitytään laatuun määrän sijasta. Tavoitteena on kerätä tutkittavien näkökulmia ja kokemuksia tutkittavasta asiasta, ja niiden kautta jäsenellä ja ymmärtää tutkimuksessa kohteena olevia ilmiöitä.

Sitoutuminen lähelle menevään tarkasteluun tarkoittaa sitä, että tutkija tai tutkijat ovat suorassa kontaktissa tekoihin, ihmisiin tai käytäntöihin, joita halutaan tutkimuksessa ymmärtää (Juhila, i.a. -b). Suoralla kontaktilla voidaan tarkoittaa esimerkiksi haastattelua, toiminnan havainnointia tai aineistoa lukiessa pienimpiinkin yksityiskohtiin huomion kiinnittämistä.

Subjektisuuden arvostus tarkoittaa esimerkiksi haastattelutilanteessa sitä, että haastateltavia kohdellaan omina toimijoinaan, eikä vain tutkimuksen kohteena (Juhila, i.a. -b). Keskiössä on siis haastateltavien omat mielipiteet ja kokemukset eikä se, millaisia vastauksia yritetään saada tulokseksi. Tutkijan oma subjektisuus on myös keskiössä, sillä tarkoitetaan sitä, kuinka tutkijan oma toiminta vaikuttaa prosessiin.

Analyysivetoisuus laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että tuloksia saadaan aineistojen kautta, minkä jälkeen niitä voidaan verrata teoriaan (Juhila, i.a.). Empiirisen aineiston rooli on siis merkittävä, ja analysointivaiheessa sitä voidaan verrata jo olemassa oleviin tutkimustuloksiin ja teoriaan. Asianosaisten omien merkitysten ja tulkintojen korostamisella tarkoitetaan sitä, että tutkittua toimintaa tai ilmiötä ei selitetä ulkopuolelta, vaan syvennytään haastateltavien tai tutkittavien näkökulmiin.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusraportin osat ovat usein myös samankaltaiset (2018, s. 176). Tutkimusraportin pääosiin kuuluu tietty rakenne, joka alkaa nimiösivusta, ja loppuu liitteisiin. Muita osia ovat esimerkiksi tiivistelmä, johdanto, teoriaosuus, tavoitteet ja tarkoitus, menetelmien esittely, tulokset, pohdinta ja lähteet. Opinnäytetyössämme käytämme Seinäjoen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön uusinta mallipohjaa.

## 5.4 Aineistona maahanmuuttajien yksilöhaastattelut

Aineistomme koostuu seitsemästä teemahaastattelusta. Haastattelimme maahanmuuttajia erilaisista taustoista, emmekä rajanneet maassaoloaikaa. Haastateltavat olivat tulleet Suomeen monista eri maista. Aineistonkeruun toteutimme teemahaastatteluina, jotka nauhoitettiin kahdella eri laitteella. Haastattelun kysymykset rakensimme tutkimuskysymysten pohjalta. Kysymykset käännettiin myös englanniksi, koska suurin osa haastatteluista tehtiin englanniksi, ja niitä muokattiin tarpeen tullen tietyille haastateltavalle sopivaksi. Keskiarvoltaan haastattelut olivat noin tunnin kestoisia. Haastattelut pidettiin joko paikan päällä haastateltaville sopivissa yksityisissä tiloissa tai puheluiden ja videopuheluiden välityksellä, jos kasvokkain tapaaminen ei onnistunut.

Haastateltavat löysimme yhteistyötahomme MONI-infon välityksellä. Teimme ilmoituksen, jossa kerroimme opinnäytetyöstämme ja että etsimme siihen haastateltavia. Halukkaat saivat ilmoittautua Google Forms- lomakkeella. Otimme halukkaisiin yhteyttä ja sovimme haastatteluajat. Saimme uusia haastateltavia myös jo haastattelussa olleiden välityksellä. Kävimme myös verkostoitumistapahtumassa mainostamassa työtämme Seinäjoen seudun maahanmuuttajille, ja saimme myös sieltä muutaman uuden haastateltavan. Litteroitua aineistoa kerätyi noin seitsemän sivua jokaista haastattelua kohden. Litteroiduissa materiaaleissa numeroimme haastateltavat haastattelujärjestyksessä haastateltavien tunnistamiseksi materiaalia analysoitaessa.

## 5.5 Analyysitapana aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Analyysitapana aineistoja analysoidessa käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysissä aineiston tarkastelu tapahtuu sitä eritellen, eroja ja yhtäläisyyksiä etsien, sekä tiivistämällä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Opinnäytetyössämme aineistona toimivat maahanmuuttajien haastattelut, jotka on litteroitu tekstimuotoon. Tutkittavasta ilmiöstä saadaan sisällönanalyysin avulla muodostettua tiivistetty kuvaus, jonka tavoitteena on yhdistää saadut tulokset muihin olemassa oleviin tutkimustuloksiin sekä ilmiön suurempaan kontekstiin (mt.).

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmen vaiheen prosessiksi, kirjoittavat Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 122–123) Milesin ja Hubermanin (1994) mukaan, ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi, joka tarkoittaa aineiston pelkistämistä, toiseen vaiheeseen

sisältyy aineiston klusterointi, jolla tarkoitetaan aineiston ryhmittelyä, ja kolmas vaihe on abstrahointi, jossa luodaan teoreettiset käsitteet.

Redusointivaiheeseen, eli pelkistämisen vaiheeseen sisältyy aineiston käsittely siten, että siitä karsitaan kaikki epäolennainen tutkimuksen tavoitteiden kannalta pois (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 123–124). Pelkistämisen vaiheessa aineistoa voidaan esimerkiksi tiivistää, pilkkoa osiin, tai etsiä tutkimustehtäviä kuvaavia ilmaisuja. Aineistosta eritellään ilmaukset, jotka vastaavat tutkimustehtäviin.

Klusterointivaiheessa aineisto ryhmitellään (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 124–125). Ryhmittely tapahtuu pelkistämisen vaiheessa eriteltyjen ilmauksien eroavaisuuksien ja yhtäläisyyksien luokittelulla. Ryhmittelyssä tavoitteena on luoda pohja tutkimukselle, sekä luoda aineistosta eritellyistä ilmauksista alaluokkia.

Abstrahointi-, eli käsitteellistämisen vaiheessa olennaisista alaluokista luodaan yläluokkia, joista luodaan lopulta pääluokkia (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 125–127). Pääluokat ovat tutkimukselle olennaisia teoreettisia käsitteitä. Tärkeää on yhdistellä luokkia niin pitkälle, kuin se on olennaista aineiston sisällön kannalta. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteiden koamisella pyritään löytämään ratkaisu tutkimustehtäviin.

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Avoin kohtaaminen	Ammattilaisen työetiikka	Kulttuurisensitiivisyys
Kunnioitus	Työmenetelmät	
Kulttuuritietoisuus		

Kuvio 2. Esimerkki sisällönanalyysin luokittelusta.

Taulukkoon on koottu esimerkkejä käsitteistä, jotka nousivat esille sisällönanalyysivaiheessa (Kuvio 2.). Muita nousseita käsitteitä alaluokassa oli esimerkiksi kielitaito, suomen kielen käyttö ja kokemukset palveluista. Yläluokiksi muotoutui esimerkiksi kielen tärkeys ja palveluiden kehitystarve. Pääluokiksi kokosimme esimerkiksi kielentaidon merkityksen Suomessa ja kehitysideat.



Tuomi ja Sarajärvi (2018, s.123) kokoavat aineistolähtöisen sisällönanalyysin etenemisen kahdeksanportaiseen kuvioon. Ensimmäinen vaihe on haastatteluaineistojen kuuntelu, sekä suora litterointi. Seuraavaksi aineistoon tutustutaan paremmin, ja sisältöön perehdytään. Kolmannen vaiheeseen kuuluu pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja niiden nostaminen esille. Seuraavaksi listataan pelkistetyt ilmaukset, ja etsitään samankaltaisuudet ja erilaisuudet niistä. Pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään, ja muodostetaan alaluokat. Alaluokat yhdistetään, ja niistä muodostetaan yläluokat. Lopuksi yläluokat yhdistetään pääluokiksi, ja muodostetaan kokoavat käsitteet.

## 5.6 Eettisyys ja luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen jokaiseen vaiheeseen liittyy eettisiä kysymyksiä (Vuori, i.a.). Tärkeää on, että tutkijat pohtivat vastaan tulevia eettisiä kysymyksiä ja tekevät parhaimpia mahdollisia ratkaisuja pohdintojen perusteella. Tutkittavina olevien ihmisarvon, yksityisyyden, itsemääräämisoikeuden ja kaikkien muiden oikeuksien kunnioittaminen tutkimuksissa kuuluu yleisiin eettisiin periaatteisiin. Tutkimukseen osallistuvilla ihmisillä, yhteisöillä tai muilla tutkimuskohteilla ei myöskään saa aiheuttaa riskejä haittoja tai vahinkoja tutkimuksen johdosta, eli täytyy muistaa, ettei eettisten kysymysten ratkaisu rajoitu aina yksilöön.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus, ja ne täytyy muistaa tutkimuksen jokaisessa vaiheessa (Vuori, i.a.). Laadullista tutkimusta reflektoidessa kuuluu pohtia omia tehtyjä eettisiä valintoja, eikä huonoja ratkaisujakaan saa jättää mainitsematta, koska ne eivät vähennä tutkimuksen arvoa. Tutkijan täytyy myös pystyä arvioimaan, minkälaisen aiheiden käsittely voi synnyttää negatiivisia reaktioita tutkimusryhmässä. Esimerkiksi haastattelutilanteissa haastattelukysymykset täytyy suunnitella siten, että pysytään sensitiivisyyden hyvissä rajoissa ja mahdollisiin hankaliin kysymyksiin pystyy varautumaan sekä haastattelija että haastateltava. Eettisissä pulmakysymyksissä ja niiden ratkaisemisessa täytyy pystyä arvioimaan hyödyn ja haitan painoarvoa.

Tutkimusvuorovaikutuksen tapahtuessa tutkijan ja tutkittavan välillä, täytyy käsiteltäviin tietoihin laatia eettinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta (Kuula-Luumi, i.a. -a). Suostumuksen antaminen vaatii riittävän tiedon antamisen tutkittavalle tutkimuksesta ja tämän oikeuksista tutkittavana olemisesta. Tutkimussuostumuksen mallipohjan saimme Seinäjoen ammattikorkeakoululta, ja muokkasimme sen tutkimuksemme teemaan sopivaksi. Aineiston anonymisointi on olennainen asia huomioida jopa aineisonkerutilanteessa (Kuula-Luumi, i.a.

-b). Minimointi tarkoittaa aineiston keruun suunnittelussa sitä, että esimerkiksi haastattelukysymykset suunnitellaan siten, ettei haastattelussa tule liikaa informaatiota henkilötiedoista. Aineiston anonymisoinnissa hyvä aloitus on kaiken tunnisteita sisältävän taustamateriaalin, kuten yhteystietojen ja taustatietolomakkeiden hävittäminen.

Haastattelut käytiin yksityisissä tiloissa, jotta yksityisyyden suoja säilyisi. Haastatteluista saadut materiaalit olivat vain opinnäytetyötä tekevien saatavilla. Haastateltavien henkilökohtaisia tietoja käsiteltiin siten, että ne pysyivät anonyymeinä. Haastatteluaineistot litteroitiin, säilytettiin ja tuhottiin tutkimussuostumuksen mukaisesti. Valmiissa opinnäytetyössä haastateltavien henkilöllisyyksiä ei voi tunnistaa, eikä suoria lainauksia voida yhdistää tiettyyn henkilöön. Haastattelukysymykset rakennettiin kulttuurisensitiivisyyden pohjalta, eikä haastateltavien tarvinnut vastata kysymyksiin, joihin eivät olleet halukkaita vastaamaan. Materiaalia analysoitaessa ei käytetty tunnistettavia tietoja haastateltavista.

## 6 TULOKSET

Tässä osiossa käymme läpi analysoituja haastatteluja. Olemme jakaneet analysointivaiheessa tärkeimmäksi nousseet aiheet teemoiksi, mitkä olemme jakaneet tämän luvun alaluvuiksi. Alalukuja ovat: Maahanmuuttajien kokemuksia muuttoprosessista ja asettumisesta, suomen kielen opiskelusta ja -nykytaidosta ja sen tärkeydestä, kulttuuritaustan merkittävydestä, kulttuurisensitiivisyydestä kohtaamisissa ja palveluissa sekä palveluiden kehittämisestä. Haastateltavat on koodattu kirjainnumero- menetelmällä, esimerkiksi (H5). Haastattelut olivat yksilöhaastatteluita.

### 6.1 Maahanmuuttajien kokemuksia muuttoprosessista

Haastateltavien vastauksista heidän kokemuksistaan Suomeen muuttamisesta löytyi yhdistävänä tekijänä syy muuttaa Suomeen. Suurimalla osalla haastateltavista oli perheellinen yhteys Suomeen. Perheellinen yhteys useimmissa tapauksissa tarkoitti puolisoa, mutta osalla oli myös muita läheisiä sosiaalisia kontakteja Suomessa. Myös koulutus oli muutamassa tilanteessa pää syynä.

I wanted to come here to study and improve my skills. (H6)

I'm married with a Finn. So, the reason is basically because of love. (H2)

Muuttoprosessista kysyttäessä, vastaukset vaihtelivat mutkattomasta melko vaikeaan. Prosessin helppouteen vaikutti se, kuinka paljon kontakteja oli jo Suomessa, sekä milloin muutto oli tapahtunut. Haastateltavat, joilla kontakteja oli ennestään, kokivat suurimmaksi osaksi muuttoprosessin melko helpoksi. Lähtömaa vaikutti muuton sujuvuuteen, esimerkiksi EU:n ulkopuolelta muuttaville prosessit eivät ole yhtä yksinkertaisia, kuin EU:n sisällä asuville. Yhdessä vastauksessa tuotiin esiin myös muuttamisen henkiset vaikeudet. Keskeisinä ajatuksina mainittiin oikeanlaisen mielentilan saavuttaminen.

Tosi nopeasti sain kontakteja. Oon ollut onnekas siinä, että on tosi paljon ihmiset ollut tukena. (H5)

It was easy and different for me, because I had a Finnish partner. (H4)

Prosessi oli melko vaikea. Puhelimella piti soitella paljon ja prosessi oli pitkä. (H1)

It's such a big thing to get rid of your stuff and move. (H3)

Vastauksista ilmeni siis yhdistävänä tekijänä syy muuttaa Suomeen, joka oli joko perheellinen, tai opiskeluiden takia. Haasteiden määrä vaikeustaso vaihteli haastateltavien arvioissa. Vastauksista huomasi sen, kuinka muuttoprosessi helpottui nykyaikaa lähestyttäessä. Jokinlainen sosiaalinen yhteys Suomessa vaikutti myös huomattavasti muuttoprosessin helpottumiseen.

## 6.2 Maahanmuuttajien kokemuksia asettumisesta

Haastateltavien vastauksista selvisi, että mitään suurempia kulttuurishokkeja ei koettu. Monet olivat käyneet Suomessa jo ennen lopullista muuttoa. Yksi haastateltava kertoi oletuksenaan olleen, että asettuminen voisi olla hankalaa taustansa vuoksi. Oletukset osoittautuivat kuitenkin vääriksi.

I have travelled a lot, so there wasn't any culture shock for me. (H6)

Ei mitään sellaista tiettyä (kulttuurishokkia). (H1)

When I came here, things were different but not shocking, because I had met Finns before. (H2)

But of course, I expected it to be hard and challenging because of language and, because I was a foreigner. To my surprise, I got treated much better than my expectation. (H2)

Yksi haastattelujen teemoista koski ajatusmaailman muutosta. Etenkin kulttuuri-identiteetin kehittyminen oli keskeinen aihe. Haastateltavien omat kokemukset olivat keskiössä. Haastateltavista suurimmalla osalla identiteetin kokemus ei ollut yksiselitteinen. Kokemuksiin vaikuttivat esimerkiksi maassaoloaika ja ajatusmaailman kehitys. Kukaan ei mieltänyt itseään täysin suomalaiseksi. Oli kuitenkin huomattu, että jotkin suomalaisen kulttuurin piirteet sopivat omaan minäkuvaan jopa paremmin kuin lähtömaan kulttuuriin. Muuton ja ajatusmaailman kehityksen myötä, osa haastateltavista näki kuuluvansa laajempaan ryhmään kuin vain yksi tai kaksi kulttuuria.

Vaikka mun tyyli on ollut jo valmiiksi sellainen, mikä sopii ja kuuluu tähän kulttuuriin, ja jos vaikka kävisin lähtömaassa tai muualla ulkomailla, niin suomalaisuus tekemisessä näkyy. (H1)

No, I don't think I will ever feel like a Finn. Even if I applied for a nationality or a passport, I think I will not. But I'm doing my best to adapt. (H2)

My national identity is much less toward my home country. I'm much more interested in Finnish things. (H4)

Mulla tuntuu, että ei (kuulunut) mihinkään kulttuuriin, tuntuu että olen maailman ihminen. Jos tulee marsilainen, voin sanoa, että kuulun tähän ryhmään, mutta tässä en kuulu mihinkään ryhmään. (H5)

So, by at large I think myself as quite Finnish and I'm trying to get myself a citizenship. Finland is home, It's where I want to be and that's why I consider myself to be somewhat Finnish. (H7)

Esimerkkejä hyväksi koetuista suomalaisen kulttuurin piirteistä ja tavoista nousi työelämästä ja luonteenpiirteistä, jotka koetaan suomalaisiksi. Jotkin suomalaisuuden piirteet koettiin vieraisiksi. Myös kokemus kulttuurin ymmärtämisestä ja arvostamisesta nostettiin muutamassa haastattelussa ilmi. Niissä lähtömaan kulttuuri koettiin tärkeäksi, mutta Suomen kulttuurista oltiin kiinnostuneita.

I think it's a very healthy emphasis on work life in here. (H3)

Finnish people don't need to have any small talk. Where I'm from, if there's no small talk, somethings wrong. (H7)

That's the beauty of it, you can have a lot of information, but when you are among the people, you understand why they do what they do. (H2)

I think it's the beauty of immigration that you can have your own culture and mix it with the country's culture where you are living. (H6)

Yllättävimmistä asioista haastatteluissa nousi esille kulttuurishokin puute Suomeen muuttamisen jälkeen. Syinä arveltiin olleen Suomen tuleminen tutuksi aikaisempien vierailujen takia. Suomen kulttuuri on myös tullut tutuksi läheisten, kuten kumppaneiden kautta. Suomalaiseen kulttuuriin piirteistä pidettiin ja osittain samaistuttiin, mutta kotimaan kulttuuria pidettiin

tärkeänä osana itseään. Kulttuurien koettiin sekoittuvan ja moni haastateltavista totesi ajan olevan suuri vaikuttaja siihen, minkä kulttuurin ihminen koki olevansa.

### 6.3 Suomen kielen opiskelu ja kielitaidon nykytilanne

Haastateltavista jokainen oli opiskellut suomen kieltä joko erilaisilla kursseilla tai opintojen aikana. Suomen kieli koettiin suurimmassa osassa haastatteluista haastavaksi, etenkin alussa. Haastatteluista kaksi käytiin täysin suomeksi, muut pääosin englanniksi. Suomen kielen oppiminen liittyi paljon siihen, millainen lähipiiri haastateltavilla oli. Myös maassaoloaika sekä työskentelymahdollisuudet vaikuttivat kielitaitoon.

Not super well, I'm in a B level course now. (H3)

Kansalaisopistossa 10kk päivittäinen kurssi, suomen kielen peruskurssi. Mahtava opettaja ja 16 opiskelijaa, ja 15 oppi 3kk sisällä puhumaan. Hän oli sellainen ihmeidentekijä. (H5)

Minä puhun vähän suomea. I'm on my second course at the moment. (H6)

I had to learn Finnish because of my studies, but when I finished those classes, I had no idea how to say anything. (H7)

Nykytilanteeseen vaikuttivat erilaiset sosiaaliset suhteet, kotona käytetty kieli, sekä työskentelykieli. Haastateltavista enemmistö puhui esimerkiksi kotona pääosin englantia tai muita kieliä kuin suomea. Kieltä ymmärretään paremmin kuin puhutaan, sillä esimerkiksi lauseiden muodostus koettiin hankalaksi.

Parin vuoden jälkeen tuntui siltä, että kielen puhuminen alkoi sujumaan. Se että sitä sai käyttää erilaisissa tilanteissa auttoi paljon. (H1)

Tosi huonosti, I understand a lot more than I can say. (H2)

I would like to become fluent, but I think that's going to take many years. (H3)

In free time, I only basically speak in English, because even with the Finnish people, I talk in English because they want to learn English. (H4)

Functionally, I can understand Finnish really well, but generating sentences is quite hard. (H7)

Muutamassa haastattelussa nousi esille myös, kuinka tärkeää on, että suomen kieltä vielä oppivalle yritetään puhua suomeksi, jotta oppiminen mahdollistuisi.

I'm really grateful to people who speak to me in Finnish, because a lot of the times when I make a mistake while speaking, the other person just decides to speak in English. They were trying to be helpful, but they're not. (H7)

Hän (asiakaspalvelija) oli ensimmäinen ulkopuolinen ihminen, kenen kanssa aloin puhumaan suomea. Hän kannusti puhumaan suomea, kotimatalla puhuttiin suomea, esimerkiksi musiikista. Hän vähän tietämättään auttoi mua opiskelemaan. (H5)

Nykytilanteesta keskusteltaessa haastateltavilta kysyttiin, puhutaanko heille erilaisissa palvelutilanteissa suomea vai englantia. Haastateltavat, jotka kokivat ulkonäkönsä vastaavan melko suomalaista, vastasivat palvelukielen olevan alussa suomi. Muutamat haastateltavat olivat kohdanneet tilanteen, jossa palvelukieli oli ollut automaattisesti englantia oletettavasti ulkoisten piirteiden vuoksi.

Yleensä se selviää ongelmien jälkeen, että puhutaan vaan suomea. (H1)

Usually, they start in Finnish because its natural, it's your country and your language. (H2)

Most people speak Finnish because I don't look foreigner. (H3)

Tänäänkin yksi puhui englantia, ja sanoin että voin puhua suomea. (H5)

Kaikki haastateltavista olivat aloittaneet suomen kielen opiskelunsa heti Suomeen muuttamisen jälkeen. Haastateltavien arviot heidän kielitaidoistaan vaihtelivat ja niistä pystyttiin päättämään kielitaidon olevan parempi, mitä kauemmin Suomessa on asunut. Suomen kielen puhumisen taito harjaantui yleensä kodin ulkopuolella erilaisissa kohtaamisissa.

## 6.4 Kielitaidon tärkeys Suomessa

Haastateltavien mielipiteet suomen kielen tärkeydestä olivat saman suuntaiset. Kielen oppimista pidetään tärkeänä työnteon sekä sopeutumisen kannalta. Osa koki, että mitä enemmän puhui suomea, sitä enemmän koki itsensä suomalaiseksi. Mielipiteet siitä, kuinka hyvä kielitaidon kuuluu olla, vaihtelivat kuitenkin haastateltavien keskuudessa. Myös alueella oli merkitystä kielen oppimisen tärkeydessä ja helppoudessa.

It's important to know Finnish, not only for jobs, parts of adapting to a culture, it's not all about having a job. (H2)

The fluent I feel in Finnish, the more Finnish I feel. (H6)

You don't need to know country's language in a native level, if you don't speak Finnish, you are putting a barrier in front of yourself. (H4)

I hear stories of people who live in Helsinki and never learn Finnish. (H3)

In Helsinki, you really didn't need Finnish at all. (H7)

Kielten oppimisen vastavuoroisuus nousi myös haastatteluissa esille. Palveluiden käyttämisestä mainittiin useaan kertaan ongelmien nousseen esille asiakaspalvelijoiden kanssa toimimisessa. Palveluiden saaminen ja ymmärretyksi tuleminen koettiin vaikeaksi, koska englantia ei osattu. Haastateltavat tiedostivat kuitenkin, että usein englannin käytön vaikeus johtui sen käytön puutteista. Ajan myötä kielentaidon koettiin parantuvan monikulttuurisuuden lisääntyessä ja siksi että kielitaito tulee parantumaan sukupolvien muutoksesta.

Here in Seinäjoki it's an actual issue that Finnish people don't speak English, because I have to get some services. (H7)

That's one of my biggest challenges, cause it's really hard to talk about health issues in another language. (H3)

Työntekijä voi mahdollisesti yrittää vältellä maahanmuuttajia ja siirtää asiakas jollekin toiselle, koska pelkäävät esimerkiksi englanniksi puhumista. (H1)

Kielentaito koettiin siis tärkeänä osallisuuden ja osallistumisen kannalta varsinkin alueilla, missä kielellinen monipuolisuus on vähäistä. Myös suomalaisten kielitaitoa ja sen



kehittymistä pidettiin tärkeänä. Mahdollisissa ongelmatilanteissa, missä maahanmuuttajan kielitaito ei ole vielä tarpeeksi riittävä, täytyy toisen osapuolen olla valmis käyttämään esimerkiksi englantia.

### 6.5 Kulttuuritaustan huomioiminen ja kulttuurisensitiivisyyden kokemuksia

Haastatteluissa kävimme läpi sensitiivisyyttä haastateltavien kokemana. Vastauksia sensitiivisyyteen liittyen saimme niin ammattilaisten kohtaamisista sekä arkielämän kohtaamisista. Suurin osa haastateltavista kertoi, että kohtaamisissa nousee usein aluksi kysymys, miksi muutit juuri Suomeen. Suomalaiset siis hieman kyseenalaistavat halun muuttaa Suomeen, etenkin Etelä-Pohjanmaalle ja pienempiin kuntiin.

Joo kyllä aika paljon kysytään, että mistä on kotoisin ja että miksi on tullut Suomeen ja miksi juuri tänne. (H1)

They usually ask what you do here. Why Finland or if I say I'm working or studying they say but why, it's not like a common choice to study here, there must be something else. (H2)

When I first got here I had a couple people who were like "Why did you wanna move to Finland" they were really shocked that anyone chose to move to Finland from bigger country. (H3)

Yhdessä haastatteluista tuotiin esille näkökulmaa, jolla voidaan selittää suomalaisten ihmetystä siihen, miksi joku haluaisi muuttaa juuri tänne. Jos on asunut koko elämänsä samassa paikassa, ei välttämättä ymmärrä, miksi muualta muuttaneet kokevat halua muuttaa sinne.

My home city is exotic to you, but not for me, because I'm from there. (H4)

Arkipäivän kohtaamisissa haastateltavilla oli melko myönteistä kerrottavaa. Rasismia kukaan ei ollut kohdannut suoraan, vaikka muutama ikävämpi kokemus mainittiin muutamassa haastattelussa.

I have these stories where old people look at you and I see that they are thinking: "Ahh some foreigners" they don't say it. (H2)

I have asked some people that usually have more different heritages that are visible to Finnish people, that have they had any bad instances, when talking to Finnish people. Usually, it's about being just curious but unintentionally rude. Generally, feedback is that they are friendly. (H4)

Vanhempi väki, ketä on tavannut kirjastossa, kirkossa, kaupassa kun näkee, ei tullut pelkoa, että olen ulkopuolinen, kun näkee kadulla yms. (ottaneet vastaan ystävällisesti ja iloisesti). Se oli mukavaa. (H5)

Maybe there's have been some racist things, but I haven't seen them, and as long as I don't see them, they don't affect me. (H2)

Meeting with Finnish people has been okay till now. They are friendly and when I ask them something, they try to answer with everything they know, and if they didn't know, they just guide me to the person, who is more eligible to help me with that. I love this characteristic very much. They are very supportive. Even if they don't know about the situation. (H6)

Yhden haastateltavan kanssa keskustelimme myös yleisistä asenteista Suomessa, ja esimerkiksi tietynlaista muukalaisvihaa, jonka haastateltava oli havainnut.

One issue that I have encountered in Finland overall and that is that there are a significant percentage of people that are generally afraid of foreigners or think negatively of foreigners for no other reason than them just being foreigners (H7)

There is a significant amount of xenophobia and racism and that is more prevalent up north than it was in Helsinki. (H7)

Haastatteluiden yksi osio oli myös, kuinka kiinnostuneita muut ovat haastateltavien taustoista. Jokainen haastateltava vastasi, että heitä ei häiritse, jos ihmiset kysyvät suoraan. Monet mainitsivat, että se on tietynlainen keskustelunaloitus.

No, kyllähän se on ok jos ihmiset on kiinnostuneita, ja ne pelastaa tilanteet ja on enemmän puhuttavaa, ei se mua häiritse. (H1)

It depends on where you are, I think it nice when people approach you like hey how are you or mitä kuuluu, mistä olet kotoisin. (H2)

Mulla ei tunnu hankalalta vastata, mun mielestä. Olen ehkä ja tykkään suomalaisissa ja kulttuurissa siitä, että asiat puhutaan suoraan. Minä tulen sellaisesta kulttuurista missä ei puhuta, mutta minä itse ihmisenä haluan puhua suoraan. Voin sanoa, että olen tässä kulttuurissa siinä asiassa hyvin comfortable. (H5)

To me it's okay to ask if they want to know. I like straightforward questions. (H7)

Finns are fairly straight and that's what I appreciate about Finns. There's an awful amount of questions in other cultures, where you beat around the bush and Finns just cut to the chase. (H7)

Muutamassa haastattelussa tuotiin myös ilmi se, että myönteiset asenteet voivat johtua kulttuurien samankaltaisuudesta. Haastateltavat, jotka mainitsivat asiasta, pohtivat, että jos kulttuuritaustat eroavat huomattavasti, voivat asenteet olla erilaisia.

It's all gone okay. My experience is probably different from people that are from other parts of the world. It depends. (H4)

I am often seen kinda same than European, so maybe that's why people treat me the way they do. So that's easier for me than maybe people from Islamic cultures. (H3)

Despite the occasional xenophobia, Finland is generally more accepting of people than where I'm from. So, if you are different and don't think and work differently it's fine. (H7)

Muutama haastateltava kertoi kommenteista, jotka tuntuvat hieman oudolta. Niiden ei välttämättä ole tarkoitus olla töykeitä, mutta ne usein kuulostavat siltä. Kommentit ovat tahattomia, koska niitä ei ole ajateltu läpi. Tahattomat kommentit ovat kuitenkin epäsensitiivisiä.

I have asked some people that usually have more different heritages that are visible to Finnish people, that have they had any bad instances, when talking to Finnish people. Usually, it's about being just curious but unintentionally rude. Generally, feedback is that they are friendly. (H4)

This happens in everything. There is a number of things people say that people intend as compliments and they are not, if you stop to think about them. But usually, they just think it's complimentary and you just kinda have to go "Thanks". (H7)

It happens every now and then. One that comes up often is that they say "You speak Finnish so well!" and if you have to say this, then I probably didn't. (H7)

Pääosin haastateltavilla ei ollut mitään suuria negatiivisia kokemuksia kulttuurisensitiivisyyteen liittyen. Suomalaisen mielenkiinto toisen kulttuurista ja muuton syystä tuli esille kohtauksissa. Epämieluisat tilanteet syntyivät yleensä vahingossa, eikä kukaan haastateltavista

maininnut negatiivisten tilanteiden olleen tarkoituksellisia. Haastatteluista pystyttiin päättämään, että informaation puute oli vaikuttava tekijänä negatiivisissa tilanteissa.

## 6.6 Palveluiden kulttuurisensitiivisyys

Palveluiden kulttuurisensitiivisyydestä haastateltavilla oli suurimmilta osin onnistuneita kokemuksia. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin kielitaidon puute sekä erilaisten lomakkeiden eri kielisten versioiden puute. Yksi haastateltavista oli kohdannut terveydenhuollossa epäsensitiivisen kommentin, mutta kertoi, että ei koe sellaisia enää. Onnistuneita kokemuksia haastateltavilla oli esimerkiksi TE-toimiston palveluista ja Migristä. Muutama haastateltava kertoi myös ongelmista, esimerkiksi profiilin katoamisesta, ja pitkestä odotusajoista. Työntekijöiden ammattimainen toiminta oli kuitenkin auttanut tilanteissa.

When I got here and was communicating with terveystakeskus, and when I say that this and that was done like this in the US, I noticed that some of the answers were like "when you go back to the US", I felt like they didn't think that I was going to stay. But I don't encounter that anymore. (H3)

Te-toimisto has been very helpful, they offered me 3 years max on preparing me to working life. And then i asked if i get in, will i still get to unemployment support for two years and they were like yeah ofc. So, they have been very helpful. (H2)

Enemmän muisto, että työvoimatoimiston kanssa, koska heidän kanssaan oli paljon hyvää. Ei mitään huonoa muistakaan. (H5)

I have contacted TE-toimisto, is was okay. Actually, when I was in Helsinki for 2 months, I went to TE-toimisto to look for a job. Gave my profile to them. Went all okay. But when I came here and went to TE-toimisto, they said my profile wasn't there. I don't know what happened to my profile. I said that I didn't know what happened to it and they answered respectfully and nicely. (H6)

People there were almost always lovely. Anything about the immigrations the people wanted to help and were nice and patient. They are really good at helping people who are frustrated and tired from waiting so long. (H7)

MONI-info ja muut samankaltaiset palvelut mainittiin muutamassa haastattelussa onnistuneeksi palveluksi, jollaisia pitäisi olla enemmänkin.

This is where Moni-info can be very valuable. When immigrants need advice, they go to MONI-info. They have access to the information, and they can guide. I hope this will continue, even when the hanke ends. (H4)

Tänään kuulin EU:n hankkeesta, MONI-Infosta, joka tekee samanlaista työtä kuin te toimisto teki Alavudella. Hyvä että autetaan ihmisiä ja kävijöitä saamaan helpommin palveluita, että ei tule oloa että kukaan ei auta. (H5)

I went to MONI-info, and then to WIISE, had 3 meetings with them and those guys helped me to know the Finnish culture better and how I can go with my job search. (H6)

Kulttuurisensitiivisyyden yksi osa-alue on kielitietoisuus. Palveluita tulisi siis pyrkiä tarjoamaan joko asiakkaan äidinkielellä tulkkipalvelun avulla tai vähintään englanniksi. Haastateltavilla yksi negatiivisista kokemuksista palveluissa oli kieliin liittyvät ongelmat. Ymmärrykseksi tuleminen oli eniten näkyvillä vastauksissa.

But then I had walked to a hospital at one point and when I said something, they stared at me blankly and after saying it in a different way she was just kinda shaking her head. This is kind bad in hospitals. (H7)

I went to the hospital, because of backpain and he was half Finnish, half Portuguese and he said asked me, if I wanted to speak English or Finnish. And we did it in English, because it was easier for me to explain. (H4)

Sometimes there's some awkwardness especially when I didn't speak Finnish pretty much at all and someone didn't speak very much English. (H3)

Haastateltavien kokeneista negatiivisista tilanteista ei löytynyt vahvoja yhtäläisyyksiä. Pääosin kokemukset ovat olleet myönteisiä. Asiattomat, harkitsemattomat kommentit nousivat myös esille palveluiden kanssa toimimisessa. Kielimuuri nousi eniten esille negatiivisissa tilanteissa. Englanninkieliset tilanteet tulivat yllättävänä työntekijöille ja kommunikoinnin kanssa saatettiin luovuttaa liian nopeaa.

## 6.7 Palveluiden kehittäminen

Palveluiden kehittäminen -osiossa keskityimme palveluiden kehittämiseen kulttuurisensitiivisyyden ja sitä kautta saavutettavuuden kannalta. Haastateltavien vastauksista ilmeni, että kulttuurisensitiivisyyden tulisi näkyä asiakkaiden avoimena ja ennakkoluulottomana

kohtaamisena. Asiakkaan nimi, lähtömaa tai sen kulttuuri ei saisi vaikuttaa palvelun laatuun negatiivisesti. Kulttuurisensitiivisyyden tärkeä piirre on ammattilaisten omien asenteiden tiedostaminen. Vaikka ennakkoluulot olisivatkin ns. tahattomia, ne tulee käsitellä, eivätkä ne saa vaikuttaa työhön.

Työntekijä voi mahdollisesti yrittää vältellä maahanmuuttajia ja siirtää asiakas jollekin toiselle, koska pelkäävät esimerkiksi englanniksi puhumista. (H1)

Liika informaatio voi vaikuttaa siihen, että se virkailija ei uskalla kysyä mitään. Pitää uskaltaa oikeasti kysyä. (H1)

In Vero or Kela, if the workers need to be open minded and not too bureaucratic, but that is asking a lot. treat people as individuals and not just try to stick to the rules. People having background with immigration and different cultures would be useful. (H4)

Osassa haastatteluissa nousi ilmi myös kulttuurien ymmärtämisen tärkeys, joka on olennainen osa kulttuurisensitiivisyyttä. Erilaiset teemapäivät ja muut informaatiotilaisuudet koettiin hyväksi ideaksi muutamassa haastattelusta. Muutamassa haastattelussa kulttuurisensitiivisyys ja kulttuurisensitiivinen työote mainittiin tärkeäksi myös muilla aloilla, kuin sosiaali- ja terveysalalla. Muidenkin alojen työyhteisöt voivat olla monikulttuurisia, joten kulttuuriymmärrystä tarvittaisiin jokaisella alalla.

Yleisiä koulutuksia ei välttämättä tarvi. Enemmän sellaisia verkostointitapahtumia olisi parempi, koska silloin voidaan näistä kohtaamisista jakaa kokemuksia. Enemmän käytännön vinkkejä kuin mitään muuta. Pari kertaa vuodessa verkostoitumiskokouksissa esimerkiksi. (H1)

I assume that people who work with immigrants are interested in peoples' cultures and are lean towards being more culture sensitive. It's probably good for them to have some kind of training as well. (H3)

Mun mielestä se on isoin ongelma, että kulttuuriosaaminen puuttuu. Kaikkia ei välttämättä kiinnosta, eikä uusien ihmisten tausta kiinnosta. Se vähän tuntuu, että siinä ei voi sanoa, että hei mun kulttuuri on tällainen. Mutta esim. työpaikoissa olisi kiva, että pidetään päiviä, missä kerrotaan kulttuurista, ruuasta yms. Muutkin työntekijät saavat tietoa, ja ymmärrystä. (H5)

It would be very useful if they know about different cultures. But this type of program should be for all people not only the department that work with immigrants. I think these kind of things in time would make Finland an international culture. (H6)

Tarve informaation löytämiseen kielellä, esimerkiksi englanniksi, koettiin tarpeelliseksi. Tämä ei tullut yllätyksenä, koska haastatteluissa oli ilmennyt jo aikaisemmin ongelmat oikeiden palveluiden löytymisestä. Kehitysideoita tähän ongelmaan oli esimerkiksi nettisivujen englanninkielisten sivujen kehittäminen tai informaatiolappujen tarjoaminen alueella oleville uusille maahanmuuttajille.

So sometimes I don't know where to go or where to ask, and that's stressful thing. (H3)

Mostly I have to rely on my wife to get the right phone number. Once I have gotten the phone number, I can handle everything. There has been plenty of times, where this information was available only in Finnish or it partially in English. Usually, you can only trust the information that is in Finnish, because the translation is wrong, or the information is incorrect aka the phone number. I still struggle at finding the right information that how I should I get help. So, I don't even know what I should go look for. (H7)

I wish there more things like these. Letters like "Hey! Welcome to this area! These are the phone numbers you might need". It would be helpful. There's a lot of information out there, but it's just hard to find. (H7)

Monikulttuurisen työtiimin tärkeys maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä nousi esille noin puolessa haastatteluista. Vastauksista ilmeni, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät voivat mahdollisesti ymmärtää maahanmuuttajia asiakkaana eri tavalla, sillä he ovat itsekin kokeneet toiseen maahan muuton. Myös esimerkiksi paluumuuttajat voidaan laskea tähän ryhmään yhden vastauksen mukaan. Vertaistuen merkitystä painotettiin tärkeänä seikkana, sekä eräänä esimerkkinä nousi ilmi palvelujärjestelmien omakohtaiset kokemukset asiakkaan roolissa. Jos työntekijä on itsekin muuttanut Suomeen toisesta maasta, hänellä on omakohtaista kokemusta palveluista niin asiakkaana, kuin työelämässä asiakkaiden ohjaamisena palveluihin.

So, I think that people who work with immigrants, yeah information about cultures and religion, all those things are good. But if they have never lived abroad, they are really not ready to work with immigrants, because they don't know what it's like to live abroad. (H2)

It's probably good that they have a mix, half native Finns and half foreigners. Maybe a lot of people are here because they are refugees and have a lot of trauma. I'm sure that anyone who have had that experience would make them more sympathetic. (H3)

If you come from a different cultures and work with an immigrant, you understand immigrants better. So, this applies to all the workplaces. If you don't understand the person and their culture it can be hard for you to give your support to them. (H6)

It's a lot easier to talk about things that has gone through similar things, and they would get a lot of useful information from people that have gone through the same hurdles. (H7)

Kehitysideoita nousi hyvin esille vastauksista. Haastatteluista esille nousseet kehitysideat tulimme listaamaan taulukkoon johtopäätösosiossa. Taulukon avulla toivomme antavan hyvän kuvan siitä, mitä haastateltavamme pitävä tärkeimpinä asioina palveluiden kehittämisessä (Kuva 1.).



## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 7.1 Maahanmuuttajien kokemuksia maahan muuttamisesta

Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme oli, millaisia maahanmuuttajien kokemukset ovat maahanmuutosta. Vastauksia saimme liittyen muuttamiseen, asettumiseen ja kielen opiskeluun ja sen tärkeyteen. Muuttoprosessin mielsi suurin osa haastateltavista melko helpoksi, sillä heillä oli jokin läheinen henkilö, esimerkiksi puoliso, joka auttoi prosessissa. Vähemmistö haastateltavista oli kokenut itse muuttoprosessin vaikeaksi. Asettuminen ja sen kokemukset riippuivat myös taustasta ja syistä tulla Suomeen. Läheisen henkilön kanssa tai luokse muutaneet saivat apua ja kontakteja sujuvammin verrattuna haastateltaviin, jotka muuttivat yksin. Asettumisen kokemuksiin sisällytimme kysymyksiä minuuden kokemuksista esimerkiksi kulttuurierojen kautta.

Dwyer (2003, s. 194) kertoo Tambinin (2001) mukaan, että kulttuurillinen denationalisointi, eli kansallisen kulttuurin merkityksen vähentyminen on koko ajan yleistynyt normi. Kansainvälinen kommunikaatio ja englannin kielen yleistyminen on luonut paljon yhteyksiä ja yhtäläisyyksiä kansalaisuuksien välille. Kansallisen identiteetin rajoittuminen yhdelle maantieteelliselle alueelle ja yhdelle kulttuurille vähentyy. Tämä voi johtaa siihen, että kansainvälisesti toimiva ihminen ei koe kuuluvansa selvästi mihinkään tiettyyn ryhmään, vaan kokee kuuluvansa johonkin isompaan kokonaisuuteen. Tämän huomasimme nousevan esille haastattelijoiden puheissa, keskustellessamme kansalaisuudesta. Kukaan haastateltavista ei kokenut itseään täysin suomalaiseksi, mutta lähtömaan ja suomen kulttuurien oli huomattu sekoittuvan. Osa kuvaili kuuluvan johonkin isompaan ryhmään, esimerkiksi ”eurooppalainen” tai ”maailman ihminen” olivat termejä, miten haastateltavat kuivailivat itseään.

Kielitaito vaihteli, ja vähemmistö haastateltavista koki puhuvansa sujuvaa suomea. Jokainen haastateltava oli opiskellut suomen kieltä jonkinlaisilla kursseilla, esimerkiksi kansalaisopistossa ja opintojen kautta. Kielitaidon tärkeys koettiin enemmistössä haastatteluista merkittäväksi. Etenkin Etelä-Pohjanmaalla kielitaidon merkitys mainittiin muutamassa haastattelussa, sillä joko palveluissa ammattilaisten kielitaito englanniksi koettiin puutteelliseksi tai sosiaalisia suhteita luodessa kielimuuri saattoi olla esteenä. Haastatteluissa nousi esille, kuinka pelkällä englannin kielellä pärjääminen oli huomattavasti helpompaa pääkaupunkiseudulla, kuin Seinäjoen alueella. Monikielisten määrä on kasvanut pääkaupunkiseudulla nopeasti verrattuna

muuhun maahan (Latomaa ym., 2013, s. 167). Monikielisen väestön kasvaminen vaikuttaa myös palveluiden monikielisen toiminnan helpottumisessa. Yksi haastateltava mainitsikin Etelä-Pohjanmaan palveluiden kielitaidon parantuvan ajan mukana. Haastatteluissa nousi ilmi myös vaikeus löytää töitä, sillä usein vaatimuksena on englannin kielen lisäksi sujuva suomen kieli, tai töitä englanniksi ei yksinkertaisesti ole tarjolla.

## 7.2 Kulttuurisensitiivisyys maahanmuuttajien kokemana

Toinen tutkimuskysymyksemme oli, millaista on kulttuurisensitiivisyys maahanmuuttajien kokemana. Haastatteluissa kysymykset oli jaoteltu kohtaamisiin, sekä palveluiden kulttuurisensitiivisyyteen. Arkipäivän kohtaamisista haastateltavilla nousi enemmän myönteisiä kuin kielteisiä asioita. Muutama haastateltava oli kohdannut ikäviä tilanteita, mutta kukaan ei maininnut suoraan esimerkiksi mistään rasistisesta. Kulttuurisensitiivisyyden kannalta haastateltavat nostivat esille erilaisia kommentteja, jotka he ovat kokeneet hieman oudoiksi. Erilaiset tahattomat harmittomiksi ajatellut kommentit, kuten kommentit kielitaidosta, voivat haastateltavien mukaan kuitenkin olla epäsensitiivisiä. Vaikka kommentoija tarkoittaa hyvää, haastateltavat kertoivat, että usein tilanteissa tulee vain hieman epämukava olo.

Malin ja Anis (2013, s.156–158) toteavat, että sosiaalipalvelujärjestelmä voi olla monimutkainen kaikille yhteiskunnan jäsenille. Usein asiakkaan tulee olla omatoiminen ja aktiivinen, jotta hän saa tarvitsemaansa julkisen sektorin palvelua. Jos palveluista ei ole tietoa tai asiakas on jaksamisen vuoksi kyvytön hakeutumaan palveluun, palvelunsaanti estyy. Julkisen sektorin tarjoamat sosiaalipalvelut voivat vaihdella maittain suurestikin. Joillakin maahanmuuttaja asiakkailla ei siis välttämättä ole kokemusta palveluiden käytännöistä. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä ammattilaisten tulee olla erityisen tarkkoja näistä seikoista. Tämän tiedostamisen lisäksi ammattilaisten tulee osata vastata monikulttuurisen asiakaskunnan tarpeisiin omaksumalla kulttuurisensitiivisiä työmenetelmiä ja taitoja, sekä kehittämällä omaa ja organisaation toimintaa.

Palveluiden kulttuurisensitiivisyydestä enemmistöllä oli myönteisiä kokemuksia. Joitakin epäsensitiivisiä kommentteja nostettiin haastatteluissa kuitenkin myös. Kommentit ovat voineet aiheuttaa tietynlaista kuulumattomuuden tunnetta. Epäsensitiiviset kommentit ja asenteet, ovat ne tahattomia tai tahallisia, saattavat tuoda asiakkaalle olon, että palvelut eivät ole tarkoitettu hänelle. Kulttuurisensitiivisyyden yksi osa-alueista on myös palveluiden

tarjoaminen saavutettavasti (Jamk, i.a. -b). Palveluissa tämä tarkoittaa palvelun tarjoamista joko asiakkaan äidinkielellä tai jollain yhteisellä kielellä, joka on usein englanti. Myös tulkkipalveluiden käyttö sekä kuvat ja selkokieli ovat olennainen osa kulttuurisensitiivisyyttä palveluiden kielessä. Kielitaito ja palveluiden kielisensitiivisyys nousikin isoimmaksi ongelmaksi, jonka haastateltavat olivat kokeneet.

### **7.3 Palveluiden kulttuurisensitiivisen ja yksilökeskeisen työtteen kehittämisen**

Kolmas tutkimuskysymyksemme oli miten maahanmuuttajatyön kulttuurisensitiivistä ja yksilökeskeistä työtettä voi kehittää palveluissa. Käytännön asiakastyössä kerrottiin tärkeää olevan ennakkoluuloton kohtaaminen, esimerkiksi lähtömaan tai nimen perusteella ei saisi profiloida asiakasta ennen tapaamista. Kulttuurisensitiivisyydellä asiakastyössä tarkoitetaan asiakkaan kohtaamista yksilönä, ilman stereotyyppien stigmaa (Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL), 2021b). Kulttuurisensitiivisessä kohtamisessa keskeistä on halu, kyky ja herkkyys ymmärtää ja kuunnella eri taustoista tulevaa asiakasta.

Käytännön työssä kulttuurisensitiivisyys ja kulttuurien ymmärrys mainittiin tärkeäksi niin sosiaali- ja terveysalalla, kuin myös muilla aloilla. Työyhteisöt voivat olla monella alalla monikulttuurisia, jolloin ymmärtämistä tarvitaan myös töissä. Verkostoitumistapahtumat ja koulutukset nousivat esimerkkeinä kulttuurien ymmärryksen kehittämiseen. Tietynlaisena kehityskohteena voidaan myös nostaa ilmi maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä ammattilaisten omat taustat. Monet kokivat tärkeäksi piirteeksi sen, että maahanmuuttaja-asiakkaita kohtaava ammattilainen on myös kokenut toiseen maahan muuttamisen.

Kielen merkitys palveluissa nousi vahvasti esille kehitysideoissa. Palveluiden kuuluisi toimia sujuvasti ilman minkäänlaisia ongelmia. Kielelliset ongelmat voivat palvelutilanteissa olla asiakkaille erittäin epämukavia ja epävarmuus informaation kulussa voi aiheuttaa vaikeuksia oikeanlaisen palvelun löytämisessä. Henkilön tunteiden ja ajatusten ilmaisu onnistuu parhaiten omalla kielellä (Räty, 2022, s. 154). Yksi haastateltavista mainitsi tilanteen, jossa palvelu oli sujunut ongelmitta, sillä palvelu oli tapahtunut hänen äidinkielellään. Palveluissa esimerkiksi tulkkipalvelut ja verkkosivujen ja lomakkeiden saatavuus monella eri kielellä olisi ratkaisu saavutettavampaan palvelujärjestelmään. Maahanmuuttaja-asiakkaalle ei saa tulla kuvaa, että he aiheuttavat liikaa ongelmaa kommunikoinnin vaikeuksien

takia. Informaation löytäminen on myös olennaista palveluiden onnistumisessa. Jos informaatiota ei löydy sopivalla kielellä, voi oikeanlaisen palvelun löytäminen olla vaikeaa.

Malin ja Anis (2013, s. 159) painottavat maahanmuuttajien hyvinvoinnin tärkeyttä. Oikein kohdennetuilla palveluilla ja aidolla asiakaslähtöisellä ja positiivisella palveluasenteella mahdollistetaan maahanmuuttajien kokemusta omatoimisuudesta ja yhteiskuntaan kuulumisesta. Maahanmuuttajien voidessa hyvin, hyötyy siitä yksilö sekä koko yhteiskunta.



Kuva 1. Kehittämissideoita

Tässä taulukossa olemme koonneet nousseita kehittämissideoita ylös (Kuva 1.). Kehittämissideat ovat koottu haastateltavien vastauksista, ja ne on suunnattu yleisesti maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön, ei pelkästään MONI-infolle. Haastatteluista nousseet mielikuvat ja kokemukset MONI-infosta olivat positiivisia.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyömme oli aiheeltaan melko erilainen sosionomien opinnäytetyö. Maahanmuuttajat eivät ole aiheena harvinainen opinnäytetöissä ja Seinäjoen ammattikorkeakoulussa niitä on tehty hyvissä määrin. Maahanmuuttajien kanssa työskentely kiinnostaa meitä suuresti, ja koimme aiheemme olevan erittäin tärkeä ja aiheellinen maailman globalisoituessa ja varsinkin nyt vuonna 2022, kun Ukrainan sodan johdosta pakolaisia tulee Suomeenkin asti. Toivomme opinnäytetyöstämme olevan hyötyä maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen kehittämisessä. Myös palvelut, jotka eivät ole pelkästään maahanmuuttajille suunnattuja, voisivat saada hyödyllistä tietoa toimintansa kehittämistä maahanmuuttajaystävällisemmäksi.

Työmme aiheen olimme päättäneet jo hyvin aikaisin, jo ennen ensimmäistä varsinaista opinnäytetyöhön liittyvää tapaamista. Aiheen tiivistäminen vei kuitenkin meiltä huomattavasti enemmän aikaa, ja saimme sen vasta tiivistettyä nykyiseen muotoonsa, kun olimme saaneet haastatteluaineiston kerättyä. Alkuperäinen aiheemme, maahanmuuttajien identiteetti ja sen kehittyminen oli aivan liian laaja, minkä takia jouduimme muokkaamaan sen sopivaksi aineiston pohjalta. Tämän johdosta saimme selkeän tavoitteen, ja opinnäytetyön kanssa oli helppo edetä.

Yhteistyötahomme MONI-infon löysimme myös nopeasti, jo ennen suunnitelman laatimista. Koimme yhteistyötahon saamisen tärkeäksi opinnäytetyön tekemisen kannalta, emme pelkästään siksi, jotta saisimme haastateltavia, vaan myös sen takia, että opinnäytetyömme pääsisi lähemmäksi palveluita ja maahanmuuttajien kanssa työskenteleviä. Pääsimme nopeasti yhteistyöhön MONI-infon kanssa ja saimme rakennettua suunnitelman. Alkusyöksyllä 2021 laatimamme ilmoitus opinnäytetyöstämme ja tarpeestamme haastateltaville lähetettiin MONI-infon uutiskirjeessä ja heidän Facebook-sivuillaan. Pääosin yhteistyömme sujui hyvin. Viestinnän kanssa olisimme kuitenkin voineet toimia paremmin. Opinnäytetyömme ei edennyt jatkuvasti, vaan jouduimme pitämään sen kanssa taukoja erilaisista syistä johtuen. Tästä johtuen myös kommunikointi oli vähäistä. Tätä olisimme voineet korjata pitämällä tietyin aikavällein sovittuja tapaamisia joko kasvokkain tai etänä.

Koronatilanne vallitsi koko opinnäytetyöprosessimme ajan. Onneksemme välttyimme pandemian vaikutuksilta, esimerkiksi haastattelut saatiin toteutettua ilman peruutuksia. Haastatteluihin ei vaikuttanut negatiivisesti se, että osa niistä käytiin etänä, emmekä kokeneet sen vaikuttaneen haastatteluvastauksiin. Melko kiireisessä vaiheessa, kesken litteroinnin, työparin

toinen osapuoli sai koronatartunnan, joka hidasti prosessia viikon ajan. Pääsimme kuitenkin nopeasti takaisin aikatauluun.

Lähteiden kannalta huomasimme sen, että niiden löytäminen oli huomattavasti vaikeampaa, kuin olimme osanneet odottaa. Materiaalia löytyi, mutta se oli melko vanhaa. Verkosta löydettävä aineisto oli kuitenkin hyvää ja niistä saimme paljon hyödyllistä materiaalia. Painetuista kirjoista saimme paljon luotettavia lähteitä. huomasimme myös, että teoksilla oli samoja kirjoittajia, jotka ovat perehtyneet aiheisiin. Tuoreiden lähteiden löytäminen vaati enemmän aikaa ja sen sovittaminen työhömmе osoittautui monimutkaiseksi, minkä takia jouduimmekin tekemään haastattelut ensimmäisenä. Teoriaosuuden kokoaminen haastatteluiden jälkeen helpotti jäsentelyä, ja haastatteluista nousseita asioita voitiin käsitellä tarkemmin teoriaosuudessa. Aluksi ongelmana oli monipuoleinen lähteiden käyttö, mutta saimme lopulta koottua laajempia lähdekokonaisuuksia.

Haastattelut menivät mielestämme pääosin mainiosti. Alkujännityksen hälvettyä haastattelut olivat keskustelunomaisia rentoja tilanteita. Haastatteluista 3/7 pidettiin kasvotusten ja loput tapahtuivat puhelimen tai tietokoneen välityksellä. Olimme todella kiitollisia haastateltaville heidän avoimuudestaan ja luottamuksestaan haastatteluissa. Niiden avulla saimme paljon monipuolista materiaalia. Haastateltavien määrä oli juuri sopiva, vaikka aluksi pohdimme, saammeko tarpeeksi materiaalia.

Haastatteluaineiston litterointi osoittautui yhdeksi haastavimmaksi osaksi meille. Materiaalin litterointi kesti huomattavasti arvioituamme enemmän. Alkuperäisen aiheen muuttumisen vuoksi, tutkimukselle sopimatonta aineistoa oli haastatteluissa odotettua enemmän. Litteroitua aineistoa kertyi paljon, minkä takia sitä oli melko vaikea käsitellä. Alkuun analysointi oli vaikea aloittaa, sillä emme olleet täysin varmoja siitä, miltä valmiiksi analysoitu materiaali kuuluu näyttää. Mallin ottaminen jo valmiista opinnäytetöistä, sekä teorian kertaaminen auttoi meidät alkuun. Analysointi sujui mielestämme loppujen lopuksi hyvin ja prosessi oli mielenkiintoinen.

Yhteistyömmе opinnäytetyöparina sujui pääosin hyvin. Eniten haasteita toi aikataulutus. Aikataulumme oli välillä vaikea saada sopimaan muiden opintoihin liittyvien asioiden kanssa. Ajan riittämisen arvoimme yläkanttiin, minkä takia jouduimme kiristää tahtia alkuvuodesta 2022. Hyvän otteen saatuamme, opinnäytetyö eteni mutkitta teoriavaiheesta tuloksien analysointiin. Positiivisia puolia opinnäytetyön toteuttamisessa parina on laajempi näkökulma, työmäärän

jakaminen ja vertaistuki. Haasteita parityössä on aikataulutukset, mielipide-erot, kirjallisen ilmaisun erot ja yhteistyön henkinen kuluttavuus. Opinnäytetyön tekeminen tapahtui suurimmalta osalta kasvotusten tavaten, esimerkiksi koululla tai Seinäjoen pääkirjastolla. Jokainen osio on kirjoitettu joko yhdessä tai paria konsultoiden. Kokonaisuudessa yhteistyö oli mielekästä ja kumpikin koki parityön parempana muotona opinnäytetyön toteutukselle. Myönteisiä kokemuksia oli haasteita enemmän.

Opinnäytetyöprosessia ja oppimista voidaan tarkastella sosionomin kompetenssien kautta. Aiheemme valintaan vaikutti vahvasti tasa-arvon, oikeudenmukaisuuden ja osallisuuden edistämisen halu. Sosiaalialan arvoihin ja eettisiin periaatteisiin sisältyy esimerkiksi ihmisarvo ja ihmisoikeudet, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, ammattietiikka ja osallisuuden edistäminen (Talentia, 2017). Opinnäytetyömme aihe, maahanmuuttajat, linkittyy vahvasti keskusteluun ihmisarvosta ja ihmisoikeuksista. Suomessa nämä käsitteet ovat vahvalla pohjalla ja niistä halutaan pitää kiinni. On tärkeä muistaa, etteivät maahanmuuttajat ole yksi iso ryhmä. Ei siis pidä olettaa, että maahanmuuttajista keskustellessa kaikki ovat tulleet maista, jossa ihmisarvo ja ihmisoikeudet eivät ole samalla tasolla kuin Suomessa. Kuitenkin joidenkin kohdalla asia on näin. Vaikka opinnäytetyömme pääaiheena ei ollut nämä kaksi käsitettä, ne kuitenkin nousivat aika-ajoin esille. Koemme, että opinnäytetyömme aihe on ajankohtaisuutensa lisäksi tärkeä myös osallisuuden edistämisen kannalta. Aiheemme valintaan ei vaikuttanut vain oma kiinnostuksemme asiaan vaan koemme sen olevan yhteiskunnallisesti tärkeä. Etenkin osallisuuden edistäminen, saavutettavuus ja palveluiden kehittäminen ovat olennaisia aiheita niin maahanmuuttaja asiakkaille kuin yhteiskunnan toimivuuden kannalta.

Mielestämme opinnäytetyössämme esiin nousseita teemoja voidaan tutkia erillisinä aiheina eteenpäin. Koska opinnäytetyössämme on kolme aihetta, ei tavoitteiden kannalta ollut olennaista syventyä jokaiseen aiheeseen niin paljon kuin olisi mahdollista. Aiheita voisi esimerkiksi jalostaa kokonaan uuteen opinnäytetyöhön. Opinnäytetyössä nousseet kehitysideoita ovat mielestämme helposti sovellettavissa käytäntöön, eivätkä ne vaadi välttämättä merkittävästi taloudellisia resursseja.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli opettavainen ja mielenkiintoinen. Vastoinkäymisestä huolimatta saavutimme tavoitteemme ja mielestämme opinnäytetyömme lopputulos on onnistunut. Opinnäytetyöprosessista saimme kehitettyä laajasti taitoja tulevaisuutta ja työelämää varten. Tutkimusraportin monien osien kautta saimme kokemusta tieteellisestä



kirjoittamisesta, tiedon hankinnasta, laadullisen tutkimuksen menetelmistä ja tutkimustulosten käsittelystä ja esittelystä. Opinnäytetyö oli mielestämme erinomainen lopetus opinnoillemme.

## LÄHTEET

- Attias, M. (2020). *Identiteetit, konfliktit ja sovittelu*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), PunaMusta Oy.
- Dwertmann, D. J. G. & Kunze F. (2020). *More Than Meets the Eye: The Role of Immigration Background for Social Identity Effects*. Vol 47, Issue 8, 2021. <https://doi-org.libts.seamk.fi/10.1177/0149206320929080>
- Dwyer, P. (2010). *Understanding Social Citizenship: Themes and perspectives for policy and practice*. The Policy Press.
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus). (i.a.). *Maahanmuutto*. <https://www.ely-keskus.fi/maahanmuutto>
- EP WIISE (i.a.). <https://wiise.fi/fi/etusivu/>
- Harjumaa, M. (18.11.2021). *Suomi nostaa kiintiöpakolaisten määrän 1 500:aan ensi vuonna – kyseessä historiallisen korkea taso*. Yle. <https://yle.fi/uutiset/3-12193700>
- Hiitola, J., Anis, M., & Turtiainen, K. (2018). *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Vastapaino.
- Häkkinen, A. & Mattila, M. (2011). *Etelä-Pohjanmaan maahanmuuttajat*. Siirtolaisinstituutti.
- Juhila, K. (i.a. -a). *Laadullinen tutkimus ja teoria*. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/>
- Juhila, K. (i.a. -b). *Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet*. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK). (i.a. -a). *Monikulttuurisen ohjauksen työkalupakki*. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/monikulttuurinenohjaus/>
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK). (i.a. -b). *Kieli- ja kulttuuriosaaminen*. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/monikulttuurinenohjaus/1-kulttuuriosaaminen/>
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK). (i.a. -c). *Toimintaympäristöosaaminen*. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/monikulttuurinenohjaus/3-toimintaymparistoosaaminen/>
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK). (i.a. -d). *Ohjaajan itsetuntemus ja hyvinvointi*. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/monikulttuurinenohjaus/4-ohjaajan-osaaminen/>

- Kananoja, A. (10.5.2012). *Näkökohtia sosiaalialan kehittämisen etiikasta: Vaikeutuvatko ongelmat vai kasvaako ongelmien ja osaamisen kuilu?* Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja. <https://www.aulikkikananoja.fi/nakokohtia-sosiaalialan-kehittamisen-etiikasta-vaikeutuvatko-ongelmat-vai-kasvaako-ongelmien-ja-osaamisen-kuilu/>
- Kansalaisuuslaki 359/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030359?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kansalaisuuslaki#L3P13>
- Kotoutuminen.fi. (i.a. -a). *Kotoutumista ja pakolaisten vastaanottoa tuetaan erilaisilla palveluilla.* <https://kotoutuminen.fi/kotoutumista-edistavat-palvelut>
- Kotoutuminen.fi. (i.a. -b). *Paikalliset ja alueelliset kotouttamishankkeet.* <https://kotoutuminen.fi/paikalliset-ja-alueelliset-hankkeet>
- Kuula-Luumi, A. (i.a. -a). *Tutkimuslupa, suostumus, informointi ja tietosuojat.* <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimuslupa-suostumus-informointi-ja-tietosuoja/>
- Kuula-Luumi, A. (i.a. -b). *Laadullisen aineiston anonymisointi.* <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/laadullisen-aineiston-anonymisointi/>
- Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 17.6.2011/746. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>
- Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Latomaa, S., Pöyhönen, S., Suni, M., Tarnanen, M. (2013) Kielikysymykset muuttoliikkeessä. Teoksessa T. Martikainen, P. Saukkonen, M. Säävälä (toim.) *Muuttajat: Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta.* (s. 163-183). Gaudeamus
- Maahanmuuttovirasto (MIGRI). (i.a.). *Kiintiöpakolaiset.* <https://migri.fi/kiintiopakolaiset>
- Maahanmuuttovirasto. (26.1.2022). *Tilastot: Kansainvälinen suojelu.* <https://tilastot.migri.fi/#decisions/23330?start=540>
- Malin, M. & Anis, M. (2013). Maahanmuuttajat hyvinvointivaltiossa. Teoksessa T. Martikainen, P. Saukkonen & M. Säävälä (toim.) *Muuttajat: Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta.* (s. 141-162). Gaudeamus.
- Martikainen, T., Saari, M. & Korkiasaari, J. (2013). Kansainväliset muuttoliikkeet ja Suomi. Teoksessa T. Martikainen, P. Saukkonen & M. Säävälä (toim.) *Muuttajat: Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta.* (s. 23-55). Gaudeamus.

- Miettinen, J., Jokinen, R. & Mikkonen, M. (2013). Monikulttuurinen ohjaus turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa – työskentelyä välitilassa. Teoksessa V. Korhonen, & S. Puukari (toim.) *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö*. (s. 174-190). PS-kustannus.
- Mähönen, T. A. & Jasinskaja-Lahti, I. (2013). Etniset ryhmäsuhteet ja maahanmuuttajien akkulturaatio. Teoksessa T. Martikainen, P. Saukkonen & M. Säävälä (toim.) *Muuttajat: Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta*. (s. 247-261). Gaudeamus.
- Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. (2015). *Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014*. Tilastokeskus. [https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisu-luettelo/yyti\\_uso\\_201500\\_2015\\_16163\\_net.pdf](https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisu-luettelo/yyti_uso_201500_2015_16163_net.pdf)
- Puukari, S. (2013). Monikulttuurinen ohjaus teoreettisena suuntauksena. Teoksessa V. Korhonen, & S. Puukari (toim.) *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö*. (s. 72-93). PS-kustannus.
- Puuronen, V. (2011). *Rasistinen Suomi*. Gaudeamus.
- Romaine, A. (2013). The Bilingual and Multilingual community. Teoksessa T. Bhatia, W. Ritchie (toim.). *The Handbook of Bilingualism and Multilingualism*. (2. p., s. 445-465). Blackwell Publishing, Ltd.
- Räty, M. (2002). *Maahanmuuttaja asiakkaana*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). *Analyysi ja tulkinta: Sisällönanalyysi*. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html)
- Saukkonen, P. (2020). *Suomi omaksi kodiksi: Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet*. Gaudeamus.
- Seinäjoen kansalaisopisto. (2022). *Kursseja maahanmuuttajille*. [https://www.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2021/12/kursseja\\_maahanmuuttajille\\_kevät\\_2022.pdf](https://www.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2021/12/kursseja_maahanmuuttajille_kevät_2022.pdf)
- Seinäjoki. (2016). *Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2016–2020*. <https://www.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2020/03/Kotouttamisohjelma-2016-2020-1.pdf>
- Seinäjoki. (i.a.). *Maahanmuuttajien MONI-info*. <https://www.seinajoki.fi/hallinto/kansainvalinen-seinajoki/maahanmuuttajien-moni-info/>
- Sisäministeriö. (i.a.). *Maahanmuuton toimijat ja vastuut*. <https://intermin.fi/maahanmuutto/toimijat-ja-vastuut>
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. (2017). *Arki, arvot a etiikka: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. [https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)
- Suomen perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

- Suomen Punainen Risti (SPR). (i.a.). *Apua maahanmuuttajille*. Haettu 24.3.2021, <https://www.punainenristi.fi/tyomme/apua-maahanmuuttajille/>
- Suupohjan elinkeinotoimen kuntayhtymä. (2018). *Suupohjan seudun kotouttamisohjelma 2018*. <https://teuva.fi/images/hallinto/saannot-ohjeet-taksat/strategiat-suunnitelmat/Suupohjan%20seudun%20kotouttamisohjelma%202018.pdf>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (19.11.2021). *Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus: Käsitteet*. Haettu 26.1.2022, <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (8.7.2021). *Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus: Kulttuurisensitiivinen työote*. Haettu 11.3.2021, <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>
- Tilastokeskus. (i.a. -a). *Maahanmuuttajat väestössä: Visualisointi maakunnittain*. [https://pxnet2.stat.fi/explorer/Maahanmuuttajat\\_2020/maakuntakartta.html](https://pxnet2.stat.fi/explorer/Maahanmuuttajat_2020/maakuntakartta.html)
- Tilastokeskus. (i.a. -b). *Maahanmuuttajat väestössä*. [https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html#tab1485503695201\\_4](https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html#tab1485503695201_4)
- Tilastokeskus. (i.a. -c). *Maahanmuuttajat väestössä: Visualisointi kunnittain*. [https://pxnet2.stat.fi/explorer/Maahanmuuttajat\\_2020/maakuntakartta.html](https://pxnet2.stat.fi/explorer/Maahanmuuttajat_2020/maakuntakartta.html)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>
- Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä. (26.1.2021). Joka neljäs peruskouluikäinen on vieraskielinen. Helsingin kaupunki. <https://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/fi/opetusjakoulutus>
- Valtioneuvosto. (13.4.2021). *Suomen väestö monimuotoistuu – vaihtelua on alueittain*. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410869/suomen-vaesto-monimuotoistuu-vaihtelua-on-alueittain>
- Vuori, J. (i.a.). *Tutkimusetiikka ihmistieteissä*. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelma-opetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>
- Welcome2EP. (i.a. -a). *Hanke*. Haettu 24.3.2021, <https://www.welcome2ep.fi/hanke>
- Welcome2EP. (i.a. -b). *Palvelut*. Haettu 24.3.2021, <https://www.welcome2ep.fi/palvelut>

## LIITTEET

Liite 1. Haastattelukutsu

Liite 2. Haastattelu-suostumuslomake

Liite 3. Teemahaastattelurunko suomeksi

Liite 4. Teemahaastattelurunko englanniksi

## Liite 1. Haastattelukutsu



**ETSIMME  
HAASTATELTAVIA!  
WE ARE LOOKING  
FOR INTERVIEWEES!**

1.-26.9.2021  
1-2 tuntia / hours  
Seinäjoen kirjasto / Main Library  
Luottamuksellinen / Confidential

Kahvitellaan ja keskustellaan!  
Come have a talk with us over a cup of coffee!

**TOIVOMME 5-10  
OSALLISTUJAA**

**WE ARE HOPING FOR 5-10  
PARTICIPANTS**

Opinnäytetyö / Thesis  
Maahanmuuttajien identiteetti:  
- kokemuksia Suomessa elämisestä  
- Your thoughts on living in Finland

- Esimerkiksi opiskelu, työskentely, asuminen ja tutustuminen  
- For example: studying, working, living and meeting new people

Olemme kaksi sosionomiopiskelijää Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Etsimme haastateltavia opinnäytetyötämme varten. Teemme yhteistyötä MONI-Infon kanssa. Haluaisimme kuulla ajatuksianne Suomeen muuttamisesta ja Suomessa elämisestä. Opinnäytetyön tarkoituksena on ymmärtää maahanmuuttajien kokemuksia Suomesta, ja lisätä ymmärrystä identiteetin merkityksestä. Tavoitteenamme on kehittää maahanmuuttajille suunnattuja palveluja haastatteluvastauksien perusteella.

Haluaisimme tavata SINUT syyskuun aikana rennon haastattelun merkeissä!:) Haastattelussa etenemme oman mukavuutesi rajoissa. Haluamme kuulla omia kokemuksiasi Suomessa elämisestä maahanmuuttajana. Osallistumisesi on meille ja MONI-Infolle tärkeää. Haastattelut ovat luottamuksellisia.

We invite you to be interviewed! We are two Social Services students from SeAMK. We are doing our Thesis on thoughts and feelings of immigrants living in Finland. What kind of differences are there between Finland and the country where you lived before? For example any differences on work, studies, people, living etc. We and MONI-Info will be very grateful if you have time to answer some questions and tell us about your experiences. The interviews are confidential and will go by your terms. You won't be recognized from our finished work.

Haastattelut aloitetaan 1.-26.9.2021 Seinäjoen kirjastolla /

The interview meetings will start 1.-26.9.2021 Seinäjoki Main Library

## Liite 2. Haastattelusuostumuslomake

### Tutkimussuostumus

Tutkimussuostumus koskee Opinnäytetyön yksilöhaastatteluja. Haastatteluiden aiheena on maahanmuuttajien identiteetti, ja haastattelut toteutetaan 2h aikana syys- ja lokakuussa ja Seinäjoen kirjastolla tai puheluna. Taltioituja yksilöhaastatteluja käytetään opinnäytetyön tutkimusaineistona.

Opinnäytetyössä tutkitaan ja analysoidaan maahanmuuttajien kokemuksia ja ajatuksia Suomessa asumisesta.

Olen saanut tietoa yllä mainitusta opinnäytetyöstä ja sen toteuttamisesta

Minulle on luvattu, että haastatteluissa esille tulevia seikkoja käsitellään seuraavasti:

1. Haastatteluissa esille tulevat seikat raportoidaan tutkimusjulkaisuissa tavalla, jossa minua ei voi tunnistaa.
2. Salassapito turvataan niin, että tutkimusaineistoa käsittelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen.
3. Haastattelut editoidaan siten, että minua ei voida tunnistaa.
4. Tutkimusaineisto säilytetään lukitussa tilassa.
5. Taltioituja haastatteluja ja niistä kirjattuja tekstitiedostoja käytetään yllä mainitun tutkimuksen päätyttyä vain tieteellisessä tutkimuksessa ja koulutuksessa TAI aineistot tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua.

Tämä sopimus toimitetaan kahtena kappaleena, joista toinen jää allekirjoittaneelle ja toinen opinnäytetyön tekijälle.

Annan luvan käyttää tutkimuksen aikana taltioitua haastatteluaineistoa opinnäytetyössä

Päiväys.....

Allekirjoitus.....

Nimen selvennys.....



### Liite 3. Teemahaastattelurunko suomeksi

#### 1. Taustatietokysymykset:

##### Peruskysymykset

- Ikä
- Sukupuoli
- Työpaikka/koulupaikka
- Kauanko olet asunut Suomessa?

#### 2. Identiteetti

##### Taustaa

- Milloin muutit Suomeen?
- Minkä takia muutit Suomeen?
- Oliko sinulla kontakteja, esimerkiksi sukulaisia, tuttuja tai ystäviä Suomessa ennen muuttoa?
- Minkälaisia oletuksia sinulla oli, jos oli?

##### Asuminen

- Millaista apua sait muuton aikana?
- Millaisessa asunnossa asuit? (opiskelija-asunto, soluasunto jne.)
- Miten Suomessa asuminen eroaa verrattuna kotimaassasi asumiseen?

##### Kielitaito

- Millainen on suomen kielen taitosi?
- Miten suomen kieli on osana arkeasi?
- Kuinka tärkeää suomen kielen osaaminen Suomessa on?
- Kuinka paljon suomen kielen opiskeluun on tarjottu tukea?
- Saatko asiakaspalvelua suomeksi vai englanniksi

##### Identiteetin kehitys

- Minkälainen oli oma kulttuurishokkisi? Oliko ollenkaan?
- Voitko mielestäsi olla oma itsesi Suomessa, ja esim. harjoittaa kulttuurin mukaista toimintaa? (niin lähtömaan, kuin myös Suomen)
- Onko ajattelutapasi muuttunut jonkin suhteen, esim. työn, asumisen, ihmissuhteiden, vapaa-ajanvieton kannalta?
- Mitä hyvää ja huonoa mielestäsi on Suomen kulttuurissa, sekä sen maan kulttuurissa, josta muutit Suomeen? Voit myös vertailla kulttuureja.
- Koetko itsesi suomalaiseksi? Jos et, tunnetko että voisit joskus kokea niin?
- Miten ajattelet muiden näkevän sinut? Suomalaisena vai jonain muuna?

### 3. Sensitiivisyys ja maahanmuuttajat

- Miten ensikohtaamiset ovat sujuneet uusien ihmisten kanssa
- Ovatko jotkin kommentit epämukavia?
- Miltä sinusta tuntuu, jos ihmiset ovat kiinnostuneita taustastasi? (esim. kulttuuri tai etnisyys)  
Onko mielestäsi parempi kysyä asioita suoraan, vai pitäisikö ihmisten olla hienovaraisempia?

### 4. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat

- Millaisten viranomaisten kanssa olet ollut tekemisissä? (sosiaalityö, KELA, Migri, poliisi, sairaanhoito), Kuinka tapaamiset ovat menneet?
- Kuinka helppoa avun-/tuensaanti on Suomessa? (esim. taloudellisesti tai sairaanhoito)
- Miten hyvin koet tulleesi ymmärretyksi?
- Ottavatko ammattilaiset kulttuuritaustasi jotenkin huomioon palveluita käyttäessä?

#### **Kehittäminen**

- Onko, jotain mitä toivoisit tehtävän palveluissa eri tavalla?
- Mitä toivot uusien ihmisten kohtaamiselta?
- Toivoisitko kulttuuritaustasi olevan enemmän esillä arjessa?
- Mitä mieltä olet maahanmuuttajien kanssa työskentelevistä ammattilaisista, pitäisikö heillä olla jonkinlaisia informaatiotilaisuuksia tai koulutuksia erilaisista kulttuureista?

## Liite 4. Teemahaastattelurunko englanniksi

### 1. Basic info

- Age
- Gender
- Where do you work at?/Where do you study?
- How long have you lived in Finland?

### 2. Identity

#### Background

- When did you move to Finland?
- Why did you move to Finland?
- Did you have any relatives or friends etc. in Finland before you moved?
- What kind of expectations did you have, if had any?

#### Living

- What kind of help did you get during your moving process?
- In what kind of apartment did you move first? (studentapartment, shared flat etc.)
- What kind of differences are there between living in Finland and the country you lived before? (rent, location etc.)

#### Language

- How well do you speak Finnish?
- How much do you use Finnish in your everyday life?
- How important it is to know how to speak Finnish in Finland? Or just some phrases?
- What kind of support have you gotten for learning Finnish?
- Do you get customer service in Finnish or in English?

#### Development of identity

- Did you have any kind of "culture shock"?
- Do you feel like you can be yourself in Finland, and practise cultural activities? (Finlands culture and the countrys you lived before)
- Has your way of thinking about anything specific changed? (freetime, friends, working etc.)
- What are some good things in Finnish culture and the countrys you lived before? And some things you dont like?
- Do you think yourself as a Finnish person? If not, do you think you might feel someday?

- How do you think others see you? As a Finnish person or something else?

### **3. Sensitivity and immigrants**

- How the first meetings with new people have gone?
- Are some kind of comments weird to hear?
- How do you feel if people are interested about your ethnicity?
- Is it better to ask straight or do you want people to be more delicate?

### **4. Social work and immigrants**

- What kind of public authorities have you been in contact with? (Kela, Migri, social work, healthcare, police, TE-toimisto) How have the meetings gone?
- Is it easy or hard to find where to get help, and get help in Finland? For example financially and healthcare?
- Have you been understood by the authorities?
- Do authorities acknowledge and pay attention to your cultural background while working with you?

### **Improvement and development**

- Is there something you wish that should be done differently?
- What do wish for when people first meet you?
- Do you wish your cultural background would be more visible at everyday life?
- What are your thoughts on people who work with immigrants, should they have some kind of information or training about most common cultural backgrounds?